

## Algemene Voorwaarden I Witness - Coaching

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer:

I Witness - Coaching, persoonlijk vertegenwoordigd door Ingrid Bergman, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden en voor het aanbieden van producten die verkocht worden door of namens I Witness – Coaching.

Opdrachtgever:

De natuurlijke persoon, rechtspersoon of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.

Coachee:

Degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies- of coachingstraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

Diensten:

Alle begeleidings-, advies- of coachings werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.

Producten:

Alle producten die te koop worden aangeboden door of namens I Witness – Coaching.

Overeenkomst:

Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van Diensten of verkopen van producten door of namens Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.

### Artikel 2: Toepasselijkheid van de voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen door of namens I Witness - Coaching waarbij door of namens Opdrachtnemer Diensten en/of producten worden aangeboden of geleverd.  
Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

### Artikel 3: Offertes en Prijzen

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
3. De productprijzen zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Ze zijn exclusief eventuele overige kosten zoals verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen. Alle prijzen die I Witness - Coaching hanteert voor zijn producten of diensten, op zijn website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan I Witness - Coaching te allen tijde wijzigen.
4. Verhogingen van de kostprijzen van producten of onderdelen daarvan, die I Witness - Coaching niet kon voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.
5. De consument heeft het recht om een overeenkomst te ontbinden als gevolg van een prijsverhoging zoals bedoeld in lid 4, tenzij de verhoging het gevolg is van een wettelijke regeling.
6. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
7. Een overeenkomst met een natuurlijke persoon als opdrachtgever kan ook tot stand komen, indien op verzoek van die natuurlijke persoon met of namens Opdrachtnemer een gesprek is gevoerd, op basis waarvan partijen het eens worden over een begeleidingstraject en dat gevolgd wordt door toezending door Opdrachtnemer van een factuur.

### Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.
2. In alle gevallen waarin Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om – in overleg met Opdrachtgever – bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer de Overeenkomst dient uit te voeren, Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
5. Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke

aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
7. Door de aard van haar dienstverlening en de nadrukkelijke inbreng van de cliënt bij de bewustwording en verandering, geeft de coach geen garantie voor succes, of vooruitzichten op verbetering. De cliënt bepaalt zelf of, en hoe snel hij/zij een verandering teweegbrengt. Op basis van de in het verleden opgedane ervaringen, inzicht in de natuurlijke processen en de persoonlijkheid van de cliënt kan tussentijds een inschatting worden gegeven van een te verwachten ontwikkeling.

#### **Artikel 5: Geheimhouding en Privacy**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Opdrachtnemer zal zowel tijdens als na afloop van de Overeenkomst(en) met Opdrachtgever alle gegevens en kennis van Opdrachtgever die in het kader van de Overeenkomst(en) met Opdrachtgever zijn verstrekt, geheim houden en daar zorgvuldig mee omgaan, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem/haar legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens.

#### **Artikel 6: Intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever en/of Coachee verstrekte diensten en/of producten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.
2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 7: Facturatie en betaling van Diensten**

1. De vergoeding van Opdrachtnemer bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst dan wel per geleverde Dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
2. Alle tarieven zijn exclusief BTW, alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor jaarlijks de overeengekomen tarieven aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens eventueel door de overheid opgelegde maatregelen.
4. Opdrachtnemer maakt onderscheid in tarieven voor zakelijke en particuliere opdrachtgevers. De standaardtarieven van Opdrachtnemer zijn de zakelijke tarieven. Opdrachtnemer kan besluiten om in voorkomende gevallen het particuliere tarief te rekenen aan een particuliere opdrachtgever onder de strikte voorwaarde dat de Opdrachtgever de dienst uit eigen middelen financiert.

5. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.
6. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
7. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een rente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.
8. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.
9. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
10. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling(of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

#### **Artikel 8: Betalingen en betalingstermijn Producten**

Producten dienen vooraf betaald te worden.

#### **Artikel 9: Levering**

1. Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt.
2. Levering vindt plaats binnen 5 dagen na ontvangst van betaling van de bestelde producten, tenzij anders overeengekomen.

#### **Artikel 10: Levertijd**

1. De door I Witness - Coaching opgegeven levertijden zijn indicatief en geven de klant bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. De levertijd vangt aan op het moment dat de klant het (elektronische) betaling volledig heeft afgerond en I Witness – Coaching daarvan een (elektronische) bevestiging heeft gekregen.
3. Overschrijding van de opgegeven levertijd geeft de klant geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht om de overeenkomst te ontbinden, tenzij I Witness - Coaching niet binnen 14 dagen na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand kan leveren of partijen hierover iets anders hebben afgesproken.

#### **Artikel 11: Feitelijke levering**

De klant dient ervoor zorg te dragen dat de feitelijke levering van de door hem bestelde producten tijdig kan plaatsvinden.

#### **Artikel 12: Verpakking en verzending**

1. Indien de verpakking van een geleverd product geopend of beschadigd is, dan dient de klant, alvorens het product in ontvangst te nemen, hiervan door de expediteur c.q. bezorger een aantekening op te laten maken, bij gebreke waarvan I Witness - Coaching niet aansprakelijk kan worden gehouden voor eventuele schade.
2. Indien de klant zelf voor transport van een product zorgdraagt, dient hij eventuele zichtbare beschadigingen aan producten of de verpakking voorafgaand aan het vervoer te melden aan

I Witness - Coaching, bij gebreke waarvan I Witness - Coaching niet aansprakelijk kan worden gehouden voor eventuele schade.

#### **Artikel 13: Garantie**

1. De garantie met betrekking tot producten is uitsluitend van toepassing op defecten, veroorzaakt door ondeugdelijk(e) fabricage, constructie of materiaal.
2. De garantie geldt niet in het geval van normale slijtage en van schade ontstaan als gevolg van ongevallen, aangebrachte wijzigingen aan het product, nalatigheid of ondeskundig gebruik door de klant, alsmede wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.
3. Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten die het voorwerp zijn van een overeenkomst tussen partijen, gaat over op de klant op het moment waarop deze juridisch en/of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de klant komen of van een derde die het product ten behoeve van de klant in ontvangst neemt.

#### **Artikel 14: Incassokosten**

Ingeval opdrachtnemer om haar moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buiten gerechtelijke kosten bedraagt tenminste 10% van de verschuldigde hoofdsom.

#### **Artikel 15: Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid tegenover Opdrachtgever en/of Coachee, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 1.000,-.
3. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever dan wel Coachee, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
4. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever dan wel Coachee of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten. Tevens vrijwaart de Opdrachtgever Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen.
6. Indien Opdrachtgever en/of Coachee een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen 12 maanden na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van deze termijn te vervallen.

### **Artikel 16: Persoonsgegevens**

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor verwerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. De naam, adres en andere persoonsgegevens, als ook contactgegevens van klanten, al dan niet in relatie tot een bedrijfsmatige opdrachtgever, worden door de coach gebruikt voor het registreren van betalingsverplichtingen, en voor normaal gebruik om contact mogelijk te maken. Cliëntgegevens worden niet aan derden ter beschikking gesteld. Ook niet als de opdrachtgever de werkgever is.
2. Gelet op het in principe korte karakter van de contacten wordt niet intensief aan dossiervorming gedaan. Eventuele persoonlijke dossiers zijn uitsluitend ter inzage van de coach en de betreffende cliënt, ongeacht wie de dienstverlening betaalt. Inzage kan ook tijdens een persoonlijk contact tussen de coach en de cliënt. Na de coaching worden de dossiers vernietigd.

### **Artikel 17: Annulering / beëindiging van de Overeenkomst**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het evenredige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.
2. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren per aangetekend verzonden brief.
3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te voldoen.
4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag.
5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
6. Een individueel begeleidings- of coachingsgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van 80 euro. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
7. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

### **Artikel 18: Herroepingsrecht**

1. Herroepingsrecht Een consument kan een online aankoop gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van reden ontbinden op voorwaarde dat:
  - het product niet is gebruikt
  - het geen product is dat speciaal voor de consument op maat is gemaakt of aangepast
  - het geen (opdracht tot) spoedreparatie betreft de consument niet heeft afgezien van zijn herroepingsrecht
2. De bedenktijd van 14 dagen zoals in lid 1 genoemd, vangt aan:
  - op de dag nadat de consument het laatste product of onderdeel heeft ontvangen van 1 bestelling
3. De consument kan zijn beroep op het herroepingsrecht kenbaar maken via [ingrid@iwitnesscoaching.nl](mailto:ingrid@iwitnesscoaching.nl), indien gewenst met behulp van het herroepingsformulier dat via de website van I Witness - Coaching, [www.iwitnesscoaching.nl](http://www.iwitnesscoaching.nl), kan worden gedownload.
4. De consument is verplicht om het product binnen 14 dagen na het kenbaar maken van zijn herroepingsrecht te retourneren aan I Witness - Coaching, bij gebreke waarvan zijn herroepingsrecht komt te vervallen.
5. De kosten voor retourneren komen alleen voor rekening van I Witness - Coaching indien de volledige bestelling wordt geretourneerd.
6. Indien de aankoopkosten en eventuele overige kosten (zoals verzend- en retourkosten) volgens de wet voor terugbetaling in aanmerking komen, zal I Witness - Coaching deze kosten binnen 14 dagen na ontvangst van het tijdige beroep op het herroepingsrecht, terugbetalen aan de consument, op voorwaarde dat de consument het product tijdig aan I Witness - Coaching heeft geretourneerd.

### **Artikel 19: Geschillenbeslechting**

1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever dan wel Coachee een geschil hebben voortvloeiend uit deze Overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
3. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde Rechtelijke instantie in het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.