

Algemene voorwaarden van menscounselling

Oosterleek 15
1609 GA Oosterleek

hierna te noemen: opdrachtnemer

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

Oprachtgever: de afnemer van diensten van menscounselling.

Oprachtnemer: vertegenwoordiger van menscounselling als gebruiker van deze algemene voorwaarden.

Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening tussen menscounselling en opdrachtgever.

Cliënt of coachee: degene die deelneemt aan een counsellings- of coachingstraject, indien afwijkend van de opdrachtgever.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere dienst en overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeen gekomen.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer waarvoor derden worden betrokken voor de uitvoering.
3. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
4. Als opdrachtnemer niet steeds exacte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer het recht verliest in andere gevallen strikte naleving van deze bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen. Alleen na schriftelijke aanvaarding binnen 30 dagen is opdrachtnemer gebonden aan de offerte.
2. Een aanbieding of offerte vervalt indien de dienst, zoals vermeld in de aanbieding/offerte in de tussentijd niet meer door opdrachtnemer geleverd kan worden.
3. De prijzen genoemd in de offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
4. Als een offerte kennelijke vergissingen of verschrijvingen bevat is opdrachtnemer niet gehouden aan de uitvoering van aanbiedingen of offertes.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst.

1. Op het moment dat opdrachtnemer de getekende offerte van opdrachtgever in bezit heeft is de overeenkomst tot stand gekomen.
2. Overeenkomsten afgesloten met opdrachtnemer hebben een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de ABvC en LVVV naar beste inzicht en vermogen naleven.

3. Opdrachtnemer heeft, voor zover dit een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever gebeuren.
4. Indien het nodig is dat opdrachtnemer aanvullende gegevens nodig heeft die van belang zijn voor de uitvoering van een overeenkomst dient de opdrachtgever deze tijdig aan te leveren. Mochten deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Als opdrachtnemer is uitgegaan van onjuiste en/of onvolledige gegevens verstrekt door opdrachtgever is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de schade, van welke aard dan ook, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 5. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker en opdrachtgever dienen hier beide mee akkoord te gaan. Hieruit volgende financiële en/of kwalitatieve consequenties worden door opdrachtnemer vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt.
3. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 6. Contractduur en opzegging

1. Indien de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeenkomen, dan is dit nooit een fatale termijn. In onderling overleg kan worden besloten eerder te stoppen met counselling/coaching of langer door te gaan.
3. Bij verhindering betreffende een gemaakte afspraak betreffende een sessie, dient deze door de opdrachtgever minimaal 24 uur van te voren te worden geannuleerd, anders dienen de kosten door de opdrachtgever alsnog te worden voldaan.
4. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde zowel mondeling als schriftelijk opzeggen, zonder opgaaf van redenen en per direct.
5. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de opdrachtgever toerekenbaar zijn.
6. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 7. Opschorting en ontbinding

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien:
 - opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - na het sluiten van de overeenkomst de opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 8. Geheimhouding

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 verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.
3. Rapportage aan opdrachtgever of aan derden betreffende cliënten/coachees kan alleen plaatsvinden na overleg en met toestemming van de cliënt/coachee.
4. Als voor uitvoering van de overeenkomst derden worden ingeschakeld gelden de verplichtingen in dit artikel ook voor hen.
5. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 9. Honorarium

1. Opdrachtnemer meldt bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijking uurtarief is overeengekomen.

3. Opdrachtnemer is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zich tussen het moment van aanbieding en levering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen zijn gestegen.
4. Jaarlijks wordt dit vast honorarium of uurtarief op 1 januari aangepast aan inflatie en marktconformiteit. Opdrachtnemer is gerechtigd tot verhoging van dit honorarium indien die jaargrens wordt overschreden.

Artikel 10. Betaling

1. Voor individuele counselling en coaching gesprekken is het intake gesprek kosteloos.
2. In dit gesprek, van maximaal een half uur, bepalen opdrachtgever en opdrachtnemer of een overeenkomst wordt aangegaan.
3. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
4. Als opdrachtgever in gebreke blijft binnen de termijn van 30 dagen dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
5. 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 tegenover de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
7. 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 open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

Artikel 11. Incassokosten

In geval opdrachtnemer om haar moverende redenen 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 evenals 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 buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

Artikel 12. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door opdrachtnemer in bruikleen gegeven zaken, daaronder eventueel mede begrepen kaarten, spellen, boeken, DVD'S blijven eigendom van opdrachtnemer.
2. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.



3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. Indien opdrachtnemer aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
5. Indien opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 12.4 genoemde verplichting, heeft opdrachtnemer het recht de daaruit vloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op de opdrachtgever te verhalen.

Artikel 13. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. 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 14. Onderzoek, klachtenprocedure

1. Opdrachtnemer heeft zich verbonden aan de Ethische Code/Beroepscode.
2. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
3. Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Indien opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van opdrachtnemer in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.

3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan opdrachtnemer toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met opdrachtnemer. Opdrachtgever is ten alle tijde zelf verantwoordelijk voor zijn/haar keuzes.
5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

Artikel 16. Vrijwaringen

1. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan opdrachtnemer toerekenbaar is.
2. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

Artikel 17. Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer haar verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Artikel 18. Geschillen en toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Voor zover de werkzaamheden betreffen die vallen onder het vakgebied van de beroepsverenigingen waarbij opdrachtnemer is aangesloten, dan is opdrachtnemer gehouden aan de bepalingen van deze beroepsverenigingen tijdens de uitoefening van haar werk in het kader van het traject. De klachtenregelingen van desbetreffende beroepsverenigingen zijn geldig voor zover een eventuele klacht valt onder de werkingssfeer van de klachtenregeling waarop door cliënt/coachee of opdrachtgever een beroep wordt gedaan. De beroepsverenigingen zijn in deze de Algemene Beroepsvereniging voor Counselling (AbvC) en de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVVV).

Artikel 19. Vervaltermijn

Voor zover in deze algemene voorwaarden niets anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens opdrachtnemer in verband met het verrichten van werkzaamheden door opdrachtnemer in elk geval na één jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 20. Wijziging, uitleg en vindplaats van voorwaarden

1. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.
3. Deze voorwaarden zijn gedeponeed bij de Kamer van Koophandel te Hoorn.

Versie 2 d.d. 16 maart 2009

