

## **ALGEMENE VOORWAARDEN HAPPY HEARTS**

### **1. Definities.**

- a. Opdrachtnemer: Happy Hearts, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
- b. Opdrachtgever: de wederpartij van de opdrachtnemer, te weten de cliënt zelf en/of de ouders/verzorgers van het te coachen kind.
- c. Overeenkomst: een mondeling dan wel schriftelijk contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening.

### **2. Toepasselijkheid.**

- a. Deze algemene voorwaarden gelden voor ieder aanbod, iedere offerte en iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
- b. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- c. De toepasselijkheid van eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- d. Op de rechtsverhouding tussen partijen is Nederlands recht van toepassing.

### **3. Uitvoering van de overeenkomst.**

- a. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- b. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.
- c. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.
- d. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, 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 opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- e. 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 de onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

### **4. Prijzen en offertes.**

- a. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud, als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen.
- b. De prijzen in de genoemde offertes zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- c. Offertes zijn gebaseerd op de bij de opdrachtnemer beschikbare informatie.
- d. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd, dan wel wanneer opdrachtnemer een mondelinge afspraak schriftelijk bevestigd heeft, of met de uitvoering is begonnen.
- e. Bij coaching van minderjarige kinderen moeten, indien van toepassing, beide gezaghebbende ouders akkoord gaan met de begeleiding. Daartoe ondertekenen beide gezaghebbende ouders de overeenkomst. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de overeenkomst kosteloos te beëindigen indien de tweede ouder niet binnen 15 dagen mede ondertekent. Slechts indien er sprake is van eenhoofdig gezag, voldoet de handtekening van één der ouders/verzorgers.
- f. Bij coaching van minderjarige kinderen moeten de kinderen vooraf toestemming hebben gegeven aan de ouders.
- g. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op basis van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van het bij opdrachtnemer gebruikelijk gehanteerde tarief.
- h. Opdrachtnemer is gerechtigd de door haar gehanteerde tarieven periodiek aan te passen in verband met kostenstijgingen. De nieuwe tarieven zullen minimaal 1 maand vooraf worden aangekondigd en daarna ook gelden voor lopende opdrachten.

### **5. Betalingsvoorwaarden.**

- a. Betaling vindt plaats via bankoverschrijving na ieder sessie, tenzij vooraf anders is overeengekomen.
- b. Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum inclusief BTW en op de door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening te zijn betaald.
- c. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien opdrachtnemer zijn vordering op opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die met incasso gemoeid zijn, verschuldigd. De buitengerechtelijke incassokosten worden forfaitair gesteld op 15% van het openstaande bedrag van de factuur of facturen.
- d. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen 8 werkdagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan opdrachtgever geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

## **6. Beëindiging**

- a. Opdrachtnemer heeft het recht om de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever niet binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen voldoet.

## **7. Afspraken verzetten**

- a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
- b. Bij afzeggingen van coachings sessies door opdrachtgever binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek, kan opdrachtnemer 100% van de gesprekskosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.

## **8. Regels ouders bij coaching kind**

- a. Voor overleg met derden in het belang van het kind wordt altijd eerst toestemming gevraagd aan de ouder(s)/verzorger(s).
- b. De ouders/verzorger dient tijdens de sessies met het kind telefonisch bereikbaar te zijn.
- c. De ouder/verzorger haalt het kind na afloop van de sessie weer op de afgesproken tijd op.

## **9. Vertrouwelijke informatie**

- a. Opdrachtgever is verplicht tot geheimhouding. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen.
- b. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen, behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Het is de plicht van opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Derhalve zal de opdrachtnemer niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de wettelijke autoriteiten meldt.
- c. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijk informatie aan de 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.
- d. Op alle communicatiemiddelen, zoals email, post, fax, voicemail en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de opdrachtnemer en de opdrachtgever degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd, derhalve kunnen deze niet als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.
- e. In die gevallen waarbij de opdrachtgever niet de gecoachte of de cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen opdrachtnemer en cliënt ook richting opdrachtgever.

## **10. Aansprakelijkheid**

- a. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van opdrachtnemer wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het in de polis genoemde eigen risico voor opdrachtnemer. Indien, om welke reden dan ook, de beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen aanspraak op een uitkering geeft, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer in elk geval beperkt tot het in betreffende zaak in rekening gebrachte honorarium, vermeerderd met een bedrag van €250,00 en tezamen tot een maximum van €2.500,00.  
Aansprakelijkheid voor mondelinge, niet op schrift gestelde adviezen wordt geheel uitgesloten uitgezonderd opzet of bewuste roekeloosheid. Een kopie van de verzekeringspolis wordt desgevraagd ter beschikking gesteld.
- b. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met opdrachtnemer.
- c. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

## **11. Klachtenprocedure**

- a. 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 bij opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- b. Indien geen vergelijk wordt bereikt, is de rechter in de woonplaats van opdrachtnemer bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

## **12. Eigendomsbehoud**

- a. Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven (intellectueel) eigendom van opdrachtnemer, zijn uitsluitend om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

- b. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden nog op enige wijze te bezwaren.
- c. Indien derden beslag leggen op de door 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.
- d. De opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever.

**13. Wijzigingen van de voorwaarden**

- a. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.