

# Algemene Voorwaarden AM Ontwikkelt.

Ingeschreven in de Kamer van Koophandel in Utrecht met nummer 30214258.

Versie mei 2018

## 1. Wat ik bedoel

- i. Overal waar ik, mij, mijn, opdrachtnemer, AM Ontwikkelt staat, wordt Arjeh Mesquita bedoeld en alle mensen die eventueel onder mijn verantwoordelijkheid werken
- ii. Overal waar jij, jou, jouw, opdrachtgever, klant staat bedoelen we de persoon of rechtspersoon die aan mij opdracht geeft tot het verlenen van diensten en daarmee verantwoordelijk is voor de betaling.
- iii. Overal waar coachen of coaching staat, bedoel ik alle typen dienstverlening die ik lever waaronder coaching, counseling, training, proces- en intervisiebegeleiding, advisering en interim-management.
- iv. Met deelnemer bedoel ik de natuurlijk persoon die deelneemt aan mijn coaching. Dit kan iemand anders zijn dan de opdrachtgever.

## 2. Wanneer deze voorwaarden gelden

- i. Deze voorwaarden gelden voor alle opdrachten tot coaching, tenzij we dat vooraf anders schriftelijk hebben afgesproken.
- ii. Een opdracht gaat in op het moment dat je mondeling of schriftelijk een opdracht tot coaching ondubbelzinnig hebt bevestigd.
- iii. Jouw voorwaarden zijn niet van toepassing, behalve als we dat samen vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.

## 3. Als ik een offerte voor je schrijf

- i. Offertes zijn maximaal 60 kalenderdagen geldig. Daarna overleggen jij en ik eerst over de geldigheid en doe ik eventueel aanpassingen aan prijs en/of inhoud.
- ii. Alle bedragen die ik noem in offertes zijn in euro's en nog zonder BTW, tenzij dat ik duidelijk heb opgeschreven dat het anders is.

## 4. Als ik voor je werk

- i. Ik beschouw opdrachten en het daarmee samenhangende vertrouwen dat ik krijg als het grootste goed. Ik wil niets liever dan dat je supertevreden bent. Als geregistreerd lid van de Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching kun je mijn werkzaamheden toetsen aan de normen die geformuleerd zijn in de LVSC gedragscode voor coaches. Deze gedragscode beschouw ik als een ondergrens.
- ii. Bij het begin van de coaching leggen we de doelen en andere afspraken schriftelijk vast, conform de gedragscode.

- iii. Door de aard van mijn werk kan ik enkel afspreken mijn uiterste best voor je te doen. Hoewel ik bij veel mensen uitstekende resultaten bereik, kan ik deze helaas nooit beloven.
- iv. Het is belangrijk dat je me vooraf zo goed mogelijk informeert over alle zaken waarvan je denkt dat die voor de uitvoering van mijn opdracht van belang zijn. Ik krijg liever te veel dan te weinig informatie. Het ontbreken van deze informatie kan ertoe leiden dat ik verkeerde beslissingen of inschattingen maak tijdens de coaching. Daarvoor ben ik dan niet aansprakelijk.
- v. In uitzonderlijke situaties kan het ontbreken van informatie ertoe leiden dat ik de coaching opschort

## **5. Hoe lang onze samenwerking duurt**

- i. Onze samenwerking gaan we voor onbepaalde tijd aan, tenzij we dat anders afspreken.
- ii. We kunnen op ieder moment de samenwerking stoppen met twee maanden opzegtermijn. De annuleringsvoorwaarden blijven van toepassing.
- iii. Coaching die voortvloeit uit het aanbod op [www.vorbijdestress.nl](http://www.vorbijdestress.nl) duurt in beginsel 12 maanden, tenzij deze eerder door jou wordt beëindigd.

## **6. Geheimhouding**

Alles dat jij en ik horen, zien of lezen waarvan we kunnen vermoeden dat dit vertrouwelijk is, houden we geheim voor anderen.

## **7. Intellectueel eigendom**

- i. Je mag daarom al mijn materialen gebruiken, mits je me dat vooraf laat weten en mij duidelijk als bron vermeldt.
- ii. Mijn logo, huisstijl, vormgeving van mijn website en andere marketinguitingen zijn uitgezonderd en mogen op geen enkele wijze door anderen gebruikt worden, tenzij ik daar expliciet schriftelijk toestemming voor heb gegeven.
- iii. Ik gebruik de materialen die ik zie en/of ontvang tijdens onze samenwerking niet in ander verband, tenzij je daar toestemming voor hebt gegeven.

## **8. Betaling**

- i. Mijn betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum, tenzij we dat anders hebben afgesproken.
- ii. Als je niet binnen de betalingstermijn hebt betaald, ben je automatisch in gebreke. Ik hoef dat niet eerst nog een keer aan je te laten weten. Ik ben dan ook gerechtigd vanaf dat moment mijn coaching te staken en boeterente bij je in rekening te brengen.
- iii. Als het me moeite kost mijn geld bij je te incasseren, mag ik aanvullend ook de tijd die het me kost (naar boven afgerond op hele uren) bij je in rekening brengen tegen een tarief van € 120,- per uur.
- iv. Als ik na herhaalde aanmaningen mijn geld niet van je ontvang, mag ik een incassobureau en eventueel ook een advocaat inschakelen. Ik kan ook een gerechtelijke procedure starten. Alle kosten hiervoor mag ik bij in rekening brengen.

## 9. Aansprakelijkheid

- i. Ik aanvaard geen aansprakelijkheid voor schade die je onverhoopt leidt door mijn dienstverlening, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld.
- ii. Ik kan nooit voor een hoger bedrag aansprakelijk worden gesteld dan het totale factuurbedrag.
- iii. Indien ik per ongeluk schade aanricht aan personen of zaken, heb ik daarvoor een aansprakelijkheidsverzekering. Ik kan niet voor een hoger bedrag aansprakelijk worden gesteld dan mijn verzekering uitkeert.

## 10. Annulering

- i. Ik mag zonder opgave van reden overeengekomen coaching annuleren of een deelnemer weigeren. Je krijgt dan je geld terug naar rato van de mate waarin de coaching al geleverd is.
- ii. Jij mag ook annuleren, maar ik vraag je daarbij rekening te houden met een redelijke termijn. Annuleer je meer dan 20 werkdagen voor aanvang van een afspraak, breng ik je geen kosten inrekening. Daarna neemt het verschuldigde bedrag iedere werkdag met 5% van de uitvoeringskosten toe, tot maximaal 100% op de laatste dag.
- iii. Wanneer ik je coach in het kader van [www.vorbijdestress.nl](http://www.vorbijdestress.nl) kun je het jaarprogramma de eerste 45 kalenderdagen zonder opgave van reden beëindigen. Er geldt dan een vergoeding van € 200,- per gevoerd gesprek en € 250,- voor de (concept-)coachovereenkomst. Het kennismakingsgesprek is uitgezonderd en blijft gratis. Bij annulering vanaf 45 dagen is het totale bedrag verschuldigd.

## 11. Gegevensverwerking en AVG

- i. Ik bewaar persoonlijke gegevens voor marketingdoeleinden in de vorm van een mailinglist in Mailchimp. In het verleden hebben alle personen op die lijst hiervoor toestemming gegeven. Iedere ontvanger van een mailing kan zich op ieder moment afmelden met de link onderaan de mail.
- ii. Als je gebruik maakt van mijn coaching, stem je automatisch in met het verzamelen en bewaren van persoonlijke gegevens die van belang zijn voor de uitvoering van mijn werkzaamheden. Dit zijn onder meer naw-gegevens, achtergronden bij je klachten, doelen en uitdagingen, de klachten, doelen en uitdagingen zelf, beschrijvingen van lastige situaties. Ik doe dat op een voor mijzelf werkbare vorm.
- iii. Persoonlijke gegevens sla ik in beginsel op in OneNote onder een mapje waar je naam op staat. Mijn computer en andere devices zijn beveiligd met een wachtwoord om ongeoorloofde toegang te voorkomen.
- iv. Alle persoonlijke gegevens kun je op jouw verzoek inzien. Desgewenst pas ik ze voor je aan of verwijder ik ze. Het ontbreken van informatie kan leiden tot het opschorten van mijn coaching.
- v. Alle persoonlijke gegevens bewaar ik tot uiterlijk twee jaar na de laatste coaching om eventuele terugkeer te vereenvoudigen. Daarna vernietig ik ze.

## 12. Geschillen

- i. Als we een onverhoopt conflict krijgen of je een klacht hebt, proberen we dat eerst in onderling overleg op te lossen. Dat doe je door me zo snel mogelijk van je grieven op de hoogte te stellen. Daarna neem ik initiatief om elkaar zo snel mogelijk hierover te spreken.
- ii. Mocht het ons niet lukken het samen op te lossen, dan schakelen we een mediator in waar we beiden vertrouwen in hebben.
- iii. Je kunt klachten over mijn coaching ook indienen bij de klachtencommissie van de LVSC. Zij doen een onafhankelijke en bindende uitspraak.
- iv. Pas in laatste instantie leggen we de zaak voor aan een bevoegde rechter. Het Nederlands recht is van toepassing.