

Algemene Voorwaarden AM Ontwikkelt.

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

Versie september 2021

1. Wat ik bedoel

- i. Overall waar ik, mij, mijn, opdrachtnemer, AM Ontwikkelt staat, wordt Arjeh Mesquita bedoeld handelend onder de namen “Voorbijdestress” en/of “AM Ontwikkelt” en ingeschreven bij de Kamer van koophandel onder nummer 30214258.
- ii. Overall 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 en alle overige daarbij behorende verplichtingen.
- iii. Overall 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 maar aan wie ik dus wel diensten verleen.

2. Wanneer deze voorwaarden gelden

- i. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aan mij gegeven opdrachten tot coaching, op het maken van (online) afspraken en op de eventuele de aanbiedingen en voorbereidingen daarop, tenzij we dat vooraf anders schriftelijk hebben afgesproken.
- ii. Een opdracht komt tot stand op het moment dat je mondeling of schriftelijk een opdracht tot coaching ondubbelzinnig hebt bevestigd en/of wanneer ik van start gegaan ben met mijn werkzaamheden.
- 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 ongewijzigd geldig, tenzij wij vooraf schriftelijk een andere termijn hebben afgesproken. Daarna overleggen jij en ik eerst over de vraag of ik de offerte nog kan handhaven en zo niet dan doe ik eventueel aanpassingen aan, duur, prijs en/of inhoud.
- ii. Alle bedragen die ik noem in offertes zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij dat ik duidelijk heb opgeschreven dat ik iets anders bedoel.

4. Als ik voor je werk

- i. Opdrachten en het daarmee samenhangende vertrouwen dat ik krijg beschouw ik als het hoogste 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. Voor de tekst en inhoud van deze gedragscode verwijs ik graag naar <https://lvsc.eu/files/Gedragscode%20LVSC%20def.%202016.pdf>.

- ii. Bij het begin van de coaching leggen we in overleg met elkaar vast wat er nodig is en dat leggen we vast in een begeleidingsvraag. We leggen dit schriftelijk vast conform de gedragscode.
- iii. Hoewel ik bij veel deelnemers uitstekende resultaten bereik, kan ik door de aard van het werk op voorhand geen uitkomsten beloven. Ik kan enkel afspreken mijn uiterste best voor je te doen en te handelen naar beste kunnen en goed gebruik binnen mijn professie.
- 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. Het ontbreken van deze informatie kan ertoe leiden dat ik (achteraf gezien) verkeerde beslissingen of inschattingen heb gemaakt tijdens de coaching die ik met de juiste of volledige informatie niet zo had gemaakt. Daarvoor ben ik niet aansprakelijk.

5. Hoe lang onze samenwerking duurt en hoe die kan worden beëindigd

- i. Onze samenwerking gaan we voor onbepaalde tijd aan, tenzij we dat anders afspreken.
- ii. Wanneer het gaat om een opdracht door een zakelijke klant voor wie ik in opdracht voor één of meerdere deelnemers de coaching, verricht, dan kunnen we die samenwerking op ieder moment stoppen met een schriftelijke opzegging met een opzegtermijn van drie maanden. De annuleringsvoorwaarden blijven in dat geval ook van toepassing.
- iii. Voor niet zakelijke klanten/deelnemers voor wie ik de coaching verzorg, geldt dat ook die samenwerking op ieder moment kan worden gestopt met een schriftelijke opzegging zonder opzegtermijn.
- iv. In alle gevallen hebben wij allebei het recht de samenwerking met onmiddellijke ingang te beëindigen wanneer de ander ook na ingebrekestelling de gemaakte afspraken niet nakomt, failliet is verklaard, in surseance van betaling of in liquidatie verkeert of wanneer dat is aangevraagd.

6. Geheimhouding

Alles dat jij en ik horen, zien of lezen waarvan we kunnen vermoeden dat dit vertrouwelijk is, houden we geheim voor anderen, tenzij in overleg en met voorafgaande bij voorkeur schriftelijk toestemming van de ander.

7. Intellectueel eigendom

- i. Je mag al mijn materialen gebruiken, mits je mij duidelijk als bron vermeldt.
- ii. Mijn logo, huisstijl, vormgeving van mijn website en andere marketinguitingen zijn hiervan uitgezonderd. Deze mogen op geen enkele wijze door anderen gebruikt worden, tenzij ik daar expliciet voorafgaand 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 daarvoor aan mij 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, zal ik je een herinnering sturen met een uiterste betalingstermijn. Daarna zal ik wettelijke verpagingsrente en (incasso)kosten bij je in rekening mogen brengen, tenzij wij inmiddels een afbetalingsafpraak hebben gemaakt.
- 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 twee schriftelijke aanmaningen je betaling niet ontvang, mag ik een naast een incassobureau eventueel ook een advocaat inschakelen. Ik kan ook een gerechtelijke procedure starten. Alle kosten hiervoor mag ik dan bij je in rekening brengen.

9. Aansprakelijkheid

- i. Indien ik met mijn coaching en/of andere werkzaamheden per ongeluk schade aanricht aan personen of zaken, heb ik daarvoor een aansprakelijkheidsverzekering. Ik ben niet voor een hoger bedrag aansprakelijk dan het bedrag dat mijn verzekering uitkeert, vermeerderd met het door mij aan de verzekeraar verschuldigde bedrag aan eigen risico.
- ii. Mocht er geen uitkering onder mijn verzekering plaatsvinden dan ben ik nooit voor een hoger bedrag aansprakelijk dan het totale factuurbedrag met een maximum van € 2.500,-
- iii. Verder aanvaard ik geen aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, vertragingschade en/of gederfde winst, die je onverhoopt lijdt door mijn dienstverlening, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld.

10. Annulering

- i. Wij mogen allebei mijn coaching annuleren of een deelnemer weigeren wanneer een van ons of wij allebei geen vertrouwen (meer) heeft in de coaching en dan zal ik indien dat nodig is zorgen voor een adequate overdracht of afronding. Je krijgt dan je geld terug naar rato van de mate waarin de coaching al geleverd is.
- ii. Jij mag ook afspraken annuleren, maar ik vraag je dat altijd zo spoedig mogelijk te doen en daarbij rekening te houden met een redelijke termijn waarbij ik geen kosten in rekening zal brengen als je annuleert tot uiterlijk 24 uur van tevoren.
- iii. Annuleer je geplande (groeps)bijeenkomsten (zoals trainingen, workshops en intervisiebijeenkomsten voor één of meerder deelnemers) minder dan 10 werkdagen (maandag – vrijdag) voor aanvang van een afspraak, dan neemt het verschuldigde bedrag iedere werkdag met 10% van de uitvoeringskosten toe, beginnend bij 10 % op de eerste dag tot maximaal 100% op de laatste dag. Als ik op het moment van annuleren (voor de voorbereiding) al daadwerkelijk uren heb besteed en/of kosten heb gemaakt, dan zal ik die bovenop de annuleringskosten in rekening brengen.
- iv. Alleen voor individuele begeleidingsafspraken geldt dat deze tot 24 uur voor aanvang kosteloos geannuleerd worden. Daarna breng ik 80% van het volledige bedrag bij je in rekening.
- v. Ik ben voorstander van gratis en vrijblijvende (online) kennismakingsgesprek om na te gaan of mijn dienstverlening passend is. De kosten die hiermee gemoeid zijn, neem ik voor mijn rekening zolang de afspraak door de deelnemer en/of opdrachtgever wordt nagekomen.

11. Gegevensverwerking en AVG

- i. Ik heb een privacyverklaring opgesteld volgens het model privacy statement van LVSC. Daarin is opgenomen hoe er met je privacy wordt omgegaan en wat onze verplichtingen over en weer zijn. Deze privacyverklaring kun je vinden op <https://voorbeeldstress.nl/wp-content/uploads/2020/12/privacystatement-AM-Ontwikkelt-Voorbijdestress-v1-januari-2021.pdf>.

12. Geschillen

- i. Als we een onverhoopt conflict krijgen of je een klacht hebt, proberen we dat eerst in goed onderling overleg op te lossen. Dat doe je door me zo snel mogelijk maar uiterlijk na 2 maanden 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 kunnen we een mediator in schakelen waar we beiden vertrouwen in hebben.
- iii. Je kunt klachten over mijn coaching ook indienen bij de klachtencommissie van de LVSC. Daarvoor bestaat een klachtenprocedure waarin staat beschreven wanneer en hoe je zo'n klachtenprocedure kunt starten en welke uitspraken er kunnen worden gedaan. De hele regeling kun je vinden op <https://lvsc.eu/sites/lvsc/files/content/Klachtenprocedure%20LVSC%2018-02-16.pdf>.
- iv. Pas in laatste instantie leggen we de zaak voor aan een bevoegde rechter. Het Nederlands recht is van toepassing.

Utrecht versie 2.0 januari 2021