



Algemene voorwaarden dienstverlening

DOOR: Kenterdenker,

ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Rita Jonkeren, gevestigd te Deventer en kantoorhoudende te Deventer, Arnold Moonenstraat 6, 7412 DS Deventer, ingeschreven bij Kamer van Koophandel Utrecht onder nummer 76048934, hierna te noemen: Kenterdenker.

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, programma's, opdrachten, werkzaamheden en overeenkomsten van Kenterdenker waarop Kenterdenker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Ze zijn tevens van toepassing als de opdrachtgever zelf cliënt is en op de relatie met de cliënt.
2. Deze algemene voorwaarden gelden onherroepelijk mede ten behoeve van werknemers van Kenterdenker, door Kenterdenker ingeschakelde derden en personen voor wiens handelen of nalaten Kenterdenker aansprakelijk kan zijn.
3. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4. Definities

In deze algemene voorwaarden is:

1. de opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die opdracht geeft tot de diensten van Kenterdenker;
2. de opdracht: de overeenkomst tussen Kenterdenker en de opdrachtgever;
3. de cliënt: de persoon die door Kenterdenker is geaccepteerd voor coaching of training en die voor die begeleiding heeft gekozen op basis van vrijwilligheid en met de bereidheid tot persoonlijke inzet. De cliënt heeft ook ingestemd met de bepalingen in deze algemene voorwaarden die hem of haar aangaan.

5. Inspanningsverplichting Kenterdenker

1. Kenterdenker verplicht zich tot het naar beste kunnen, inzicht en vermogen uitvoeren van de werkzaamheden zoals omschreven in de opdracht.
2. Kenterdenker heeft als doel de opdrachtgever te helpen bij het halen van een doelstelling en/of resultaat. Dit doet Kenterdenker door middel van training, advies of coaching. Kenterdenker heeft dus een inspanningsverplichting om naar beste kennis en kunde te begeleiden. Resultaten zijn echter van meerdere factoren en omstandigheden afhankelijk, waaronder mede de inspanningen van cliënt of opdrachtgever zelf. Gezien de aard van deze werkzaamheden kan het bereiken van het resultaat niet worden gegarandeerd.

6. Coachingsopdrachten

1. Opdrachten worden uitsluitend aanvaard door Kenterdenker. Dit geldt ook indien het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. Artikelen 7:404 en 407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
2. De opdracht vangt aan door een intake met de opdrachtgever, dan wel met de cliënt.
3. De opdrachtgever stelt de benodigde informatie, tijd en medewerking die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht beschikbaar. Voorstellen en offertes zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle essentiële informatie aan Kenterdenker verstrekt.
4. Kenterdenker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Kenterdenker is uit gegaan van door de opdrachtgever/cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.



5. Kenterdenker brengt bij een persoonlijk coachtraject een voorstel/offerte uit met daarin onder meer een opgave van de kosten. De geldigheidsduur van een voorstel/offerte bedraagt 10 weken. Indien de opdrachtgever het voorstel accepteert kan hij dit bevestigen door het voorstel/offerte rechtmatig te ondertekenen en aan opdrachtnemer per post of e-mail terug te geven/sturen. De datum waarop de aanvaarding door Kenterdenker is ontvangen, is de ingangsdatum van de overeenkomst.
6. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Kenterdenker de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.
7. De opdrachtgever vrijwaart Kenterdenker voor schadevergoedingsvorderingen van derden die verband houden met voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden, inclusief de kosten van verweer tegen die vorderingen.
8. Bij verhindering tijdens een persoonlijk coachtraject meldt de cliënt dit uiterlijk twee werkdagen voor de volgende afspraak, voor 12.00 uur. Indien de cliënt binnen een korter tijdsbestek afzegt wordt de afspraak in rekening gebracht. Ter illustratie: een afspraak op dinsdag moet uiterlijk de vrijdagmorgen daaraan voorafgaande worden afgezegd. Kenterdenker kan hiervan afwijken indien er een geldige reden is voor de verhindering. Kenterdenker zal dit naar eigen inzicht beoordelen.
9. De cliënt levert informatie (zoals huiswerkopdrachten) voor de volgende afspraak uiterlijk twee werkdagen van tevoren aan, voor 12.00 uur.

7. Organisatie specifieke opdrachten en diensten

1. Opdrachten worden uitsluitend aanvaard door Kenterdenker. Dit geldt ook indien het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. Artikelen 7:404 en 407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
2. Kenterdenker zal de werkzaamheden in beginsel persoonlijk verrichten.
3. Er bestaat geen gezagsverhouding c.q. dienstverhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Gelijkwaardige dialoog en wederzijds vertrouwen vormen de basis van de professionele relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
4. Bij ontwikkelingsopdrachten voor zowel individuele als teamtrajecten is het van belang dat er een veilige omgeving is/wordt gecreëerd waarbinnen de opdracht uitgevoerd kan worden. De kwaliteit en het resultaat van dergelijke opdrachten kunnen alleen geborgd worden indien aan deze voorwaarde is voldaan. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het creëren van een veilige omgeving, daarbij kan opdrachtgever, indien gewenst, door opdrachtnemer kan worden ondersteund en geadviseerd.
5. Indien er omstandigheden zijn of ontstaan die een veilige omgeving voor de deelnemer(s) en daarmee het resultaat van het traject in de weg staat, zal Kenterdenker dit kenbaar maken bij opdrachtgever. Vanwege kwaliteitsdoeleinden zal de opdracht pas hervat worden indien er weer een voldoende veilige omgeving is gecreëerd voor de deelnemer(s). Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen hierover overleggen hoe dit te bereiken, echter het eindoordeel betreft een voldoende veilige omgeving ligt volledig bij Kenterdenker.
6. De opdrachtgever stelt de benodigde informatie, tijd en medewerking die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht beschikbaar. Voorstellen en offertes zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle essentiële informatie aan Kenterdenker verstrekt.
7. Alle verstrekte informatie wordt als vertrouwelijk behandeld. Kenterdenker zet zich in voor een zorgvuldige omgang met de verkregen informatie met gepaste geheimhouding met betrekking tot bedrijfsgevoelige informatie.
8. Indien de kwaliteit van de te leveren dienst of product in gevaar dreigt te komen, behoudt Kenterdenker zich het recht om werkzaamheden te weigeren of anderszins in te richten. Reeds gemaakte kosten en uren worden in rekening



gebracht bij de opdrachtgever en dienen conform de betalingsvoorwaarden te worden voldaan. Ook (mogelijke) inkomstenderving kan hier deel van uitmaken.

9. Kenterdenker is niet aansprakelijk voor directe of indirecte gevolgschade, schade of letsel, of aansprakelijk voor enig verlies of schade uit hoofde van, door of in verband met de overeenkomst ontstaan, ongeacht of dit verlies of deze schade door opdrachtgever of derde is geleden. Kenterdenker is niet verantwoordelijk voor schade of verlies veroorzaakt door een gebrek aan levering van de informatie, die nodig is voor een goede uitvoering van de projecten en/ of diensten.
10. De opdrachtgever vrijwaart Kenterdenker voor schadevergoedingsvorderingen van derden die verband houden met voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden, inclusief de kosten van verweer tegen die vorderingen.
11. Kenterdenker brengt een voorstel/offerte uit met daarin onder meer een opdrachtbeschrijving en opgave van de kosten en actuele tarieven. De tarieven zijn exclusief reiskosten á €0,35 per kilometer en exclusief 21% BTW. De geldigheidsduur van een voorstel/offerte bedraagt 10 weken. Indien de opdrachtgever het voorstel accepteert kan hij dit bevestigen door het voorstel/offerte rechtmatig te ondertekenen en aan opdrachtnemer per post of e-mail terug te geven/sturen.
12. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtneming ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Kenterdenker de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen. Meerwerk wordt in overleg en conform het overeengekomen tarief met opdrachtgever maandelijks gefactureerd.
13. Facturatie vindt plaats conform afspraak, maandelijks, na afloop van de uitgevoerde werkzaamheden. De betalingstermijn betreft maximaal 2 weken na facturatie datum.

8. **Annulering**

1. Indien omstandigheden het voor de opdrachtgever noodzakelijk maken de opdracht te beëindigen en er in goed overleg geen andere oplossing mogelijk is, kan de opdracht worden beëindigd. Deze beëindiging gebeurt schriftelijk en gemotiveerd. De opdrachtgever is hierbij verplicht 100% van de factuurwaarde van het tot dan toe uitgevoerde werk te betalen en 75% van de factuurwaarde van het werk dat in de zes weken na beëindiging van de opdracht zou worden uitgevoerd.
2. Voor de annulering van trainingen en workshops gelden eventuele voorwaarden die voor de betreffende training of workshop schriftelijk worden vastgelegd.
3. Ingeval de opdrachtgever/cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, is Kenterdenker gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verlies van zijn aanspraak op de overeengekomen vergoeding, onverminderd het recht van Kenterdenker op volledige schadevergoeding.

8. **Einde overeenkomst**

De overeenkomst eindigt automatisch met onmiddellijke ingang:

1. aan het einde van een eventueel overeengekomen duur van de opdracht;
2. door ontbinding van Kenterdenker;
3. met wederzijds goedvinden;
4. door faillietverklaring dan wel surseance van betaling van de opdrachtgever/cliënt.

9. **Overmacht**

1. Indien er zich omstandigheden voordoen waar Kenterdenker geen invloed op heeft en die haar niet zijn aan te rekenen, kan Kenterdenker zich beroepen op overmacht. 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 Kenterdenker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Kenterdenker niet in staat is haar verplichtingen na te komen.



2. Kenterdenker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Kenterdenker haar verbintenis had moeten nakomen.
3. De verplichtingen van Kenterdenker kunnen dan ten hoogste twee maanden worden opgeschort. Na die termijn zijn partijen bevoegd om de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien Kenterdenker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever/cliënt gehouden deze factuur te voldoen als betref het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

10. **Betaling en tarieven**

1. Bij coachingsopdrachten wordt in 3 termijnen voldaan; voorafgaand aan de 2e sessie, 4e sessie en de 6e sessie. Tenzij is overeengekomen om voorafgaand aan het traject de totale som te betalen of anderszins vermeld in de overeenkomst.
2. Bij diensten, trainingen, workshops, advies of andere interventies worden de gewerkte uren achteraf en maandelijks gedeclareerd, tenzij anders schriftelijk overeen gekomen.
3. Op de totale kosten wordt het geldende BTW-tarief in rekening gebracht.
4. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Kenterdenker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
5. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de afnemer in verzuim.
6. Declaraties worden door opdrachtgever goedgekeurd door betaling of als niet binnen 30 dagen schriftelijk wordt gereageerd. Indien de opdrachtgever in gebreke van betaling blijft kan Kenterdenker de vordering incasseren en de uitvoering van de opdracht opschorten. De incassokosten van Kenterdenker door bedoelde nalatigheid om tijdig te betalen, zijn voor rekening van opdrachtgever.
7. De opdrachtgever is niet gerechtigd de betaling van de declaraties van Kenterdenker op te schorten of de declaraties te betalen door middel van verrekening.
8. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever/cliënt zullen de vorderingen van Kenterdenker en de verplichtingen van de opdrachtgever/cliënt jegens Kenterdenker onmiddellijk opeisbaar zijn.

11. **Vertrouwelijkheid**

1. Informatie en gegevens van de cliënt worden als vertrouwelijk aangemerkt en slechts na overleg met de cliënt aan derden verstrekt.
2. Bedrijfsgevoelige informatie en gegevens worden als vertrouwelijk aangemerkt en gedurende de uitvoeringstijd als zodanig behandeld en niet aan derden verstrekt.

12. **Intellectueel eigendom**

1. Alle door Kenterdenker verstrekte stukken, zoals trainingen, lessen, cursusmateriaal, rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz. zijn en blijven eigendom van Kenterdenker
2. Deze verstrekte stukken zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de cliënt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Kenterdenker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
3. Kenterdenker behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

13. **Beperking aansprakelijkheid**

1. Kenterdenker heeft een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij Verzekeringen24.



2. Met betrekking tot de uitgebrachte adviezen kan Kenterdenker nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering en de gevolgen daarvan.
3. Tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Kenterdenker of van met leiding van zijn bedrijf belaste personen, is Kenterdenker nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van de opdracht.
4. Werknemers van Kenterdenker zijn nimmer persoonlijk aansprakelijk tegenover de opdrachtgever.
5. Het recht op schadevergoeding vervalt één jaar nadat de opdrachtgever bekend werd of behoorde te zijn met de schade en de aansprakelijkheid van Kenterdenker.
6. De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheden zoals opgenomen in de voorgaande artikellieden is nadrukkelijk ook van toepassing jegens de cliënt.

14. Klachten

1. Kenterdenker heeft als uitgangspunt het sociaal en correct omgaan met haar cliënten. Toch kan het gebeuren dat de opdrachtgever ontevreden is over de manier waarop hij door Kenterdenker is behandeld. Een klacht betekent dat er iets is misgegaan met de dienstverlening. Het is dus niet alleen voor de opdrachtgever en/of cliënt, maar ook voor Kenterdenker van belang om deze klacht in behandeling te nemen.
2. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever/cliënt binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Kenterdenker.
3. Indien een klacht gegrond is, zal Kenterdenker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever/cliënt aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.