

Algemene Voorwaarden Irma Lucia Coaching & Training

1 Algemeen

- 1.1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
- Opdrachtnemer: Irma Lucia, die deze voorwaarden hanteert.
 - Opdrachtgever: de contractuele wederpartij van de Opdrachtnemer.
 - Consument-opdrachtgever: de Opdrachtgever, zijnde een natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met diens handels-, bedrijfs-, ambachts-of beroepsactiviteit.
- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer, op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg zijn.

2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.
- 2.2 Een aanbod wordt tot overeenkomst doordat Opdrachtgever het aanbod van Opdrachtnemer schriftelijk dan wel per e-mail bevestigt.
- 2.3 Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal hij zijn aanbod hierop baseren.

3 Prijs

- 3.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden voordoen na het afsluiten der overeenkomst, dan wel na het verzenden van de offerte (zoals wijzigingen btw/belastingen). In dit geval zal Opdrachtgever hiervan altijd schriftelijk dan wel per e-mail op de hoogte worden gebracht.
- 3.2 Tenzij anders overeengekomen, zijn in een aanbod genoemde prijsopgave tevens begrepen reis- en eventuele verblijfkosten, alsmede overige kosten (fotokopieën, assessments, voorbereidingstijd, btw) en voorschotten.

4 Vertrouwelijkheid

- 4.1 Behoudens wettelijk voorschrift is Opdrachtnemer verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever jegens derden. Opdrachtnemer zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever. Evenzo zal de Opdrachtgever, zonder instemming van Opdrachtnemer, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en rapportages van Opdrachtnemer.

5 Intellectuele eigendom

- 5.1 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door Opdrachtnemer gemaakte presentaties, cursusmateriaal, documenten, hand-outs, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en 'know-how'.
- 5.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Opdrachtnemer verstrekt zijn.
- 5.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

6 Betalingsvoorwaarden

- 6.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 30 dagen na (deel)factuurdatum.
- 6.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Opdrachtgever te verhalen.
- 6.3 Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Opdrachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
- een betalingstermijn is overschreden;
 - Opdrachtgever failliet is, in surseance is of is toegelaten tot de WSNP;
 - Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
 - Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 6.4 Opdrachtgever is rente verschuldigd vanaf 30 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat Opdrachtnemer de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
- 6.5 *Rente bij zakelijke transacties:* De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).
- 6.6 *Rente bij transacties met consumenten:* De verschuldigde rente bij transacties met Consument-opdrachtgever is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke rente (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
- 6.7 *Buitengerechtelijke kosten bij zakelijke transacties:* Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom vermeerderd met rente op grond van artikel 6.5, met een minimum van € 50,-. Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Opdrachtgever verschuldigd.
- 6.8 *Buitengerechtelijke kosten bij transacties met consumenten:* Wanneer betaling door Consument-opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden, is Consument-opdrachtgever aan Opdrachtnemer de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd overeenkomstig het per 1 juli 2012 in werking getreden 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten'. Consument-opdrachtgever wordt deze vergoeding eerst verschuldigd na het intreden van diens verzuim (artikel 6:81 BW), nadat Consument-opdrachtgever vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, aanvangende de dag na aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder vermelding van de hoogte van de dan verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten zoals deze volgen uit het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten'.
- 6.9 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle proceskosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

7 Onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 7.1 Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.
- 7.2 Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien hij door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen.
- 7.3 Stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of op elke wijze verloren gaan van materialen zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.
- 7.4 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

8 Wijziging van de opdracht

- 8.1 Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.
- 8.2 Indien de omvang van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 8.3 Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
- 8.4 Bij wijziging van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee één geheel vormen.

9 Opschorting en ontbinding

- 9.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, toelating tot de WSNP of onder curatelenstelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 9.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
- 9.3 Opdrachtnemer is in het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan Opdrachtgever.
- 9.4 Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Opdrachtnemer verhindert, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 9.5 Omstandigheden die een overmachtsituatie voor Opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: opzettelijke gedragingen en/of grove schuld van personen van wie Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 9.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Opdrachtnemer zijn recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

10 Annulering of opzegging

- 10.1 In geval van annulering of opzegging van een opdracht door Opdrachtgever gelden de volgende restitutieregelingen.

- 10.2 *Losse trainingen of sessies:* In geval de overeenkomst ziet op losse trainingen of coaching sessies, is de Opdrachtgever bij annulering of opzegging de volgende percentages van het voor de training of sessie overeengekomen tarief verschuldigd:
- Annulering of opzegging door de Opdrachtgever kan tot vier weken voor aanvang van training of sessie kosteloos geschieden;
 - 25% bij annulering of opzegging tussen twee en vier weken voor aanvang;
 - 50% bij annulering of opzegging tussen 48 uur en twee weken voor aanvang;
 - 75% bij annulering of opzegging tussen 12 en 48 uur voor aanvang;
 - 90% bij annulering of opzegging tussen 3 en 12 uur voor aanvang;
 - 100% bij annulering of opzegging binnen 3 uur voor aanvang en bij afwezigheid zonder afmelding (no-show).
- 10.3 *Totaalpakket of cursus bij zakelijke opdrachtgevers:* In geval de overeenkomst ziet op een totaalpakket met meerdere trainingen of sessies of ziet op een cursus of opleidingstraject en de Opdrachtgever is geen Consument-opdrachtgever, dan zijn de in artikel 10.2 genoemde percentages van overeenkomstige toepassing op de totaalprijs.
- 10.4 *Totaalpakket of cursus bij consumenten:* In geval de overeenkomst ziet op een totaalpakket met meerdere trainingen of sessies of ziet op een cursus of opleidingstraject en de Opdrachtgever is Consument-opdrachtgever, dan wordt 30% van de totaalprijs beschouwd als vergoeding voor de voorbereidingswerkzaamheden. Alle trainings-/cursus-/opleidingsdagen of sessies worden gewaardeerd op hun gelijke deel van de overige 70%. Consument-opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om tussentijds op te zeggen. Voor de berekening van het redelijke loon van Opdrachtnemer wordt voor elk van de volgende onderdelen de in artikel 10.2 genoemde staffel toegepast:
- Voor de voorbereidingswerkzaamheden geldt als aanvangsmoment de eerste sessie of training-/cursus-/opleidingsdag, danwel het moment waarop het relevante cursus of voorbereidingsmateriaal door Opdrachtnemer aan Consument-opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld;
 - Voor iedere of training-/cursus-/opleidingsdag geldt als aanvangsmoment het geplande tijdstip daarvan.
- 10.5 Ongeacht het moment van opzegging of annulering, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht, voor zover deze uitstijgen boven de hiervoor genoemde percentages.

11 Aansprakelijkheid

- 11.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen de door hem te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Uiteraard treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever met elkaar in overleg over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. De resultaten van toepassing en gebruik van de door Opdrachtnemer gegeven trainingen en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten zijn invloedssfeer vallen. Ofschoon de opdracht door Opdrachtnemer naar beste inzicht, vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kan hij dan ook geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door hem gegeven trainingen en verstrekte adviezen. Op Opdrachtnemer rust derhalve een inspanningsverplichting.
- 11.2 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voorzover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen:
- Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.

- b. Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.
 - c. De door Opdrachtnemer te vergoeden schade zal gematigd worden, indien het door Opdrachtgever te betalen honorarium in het kader van de opdracht gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.
 - d. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is te allen tijde beperkt tot ten hoogste het bedrag van het honorarium zoals Opdrachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere looptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag van Opdrachtnemer over de laatste drie maanden.
- 11.3 Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan adviezen van Opdrachtnemer welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

12 Geschillen en Klachten

- 12.1 Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden beheerst door het Nederlands recht. De Nederlandse rechter is exclusief bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 12.2 Het indienen van een klacht geeft de Opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 12.3 Indien er door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, dan zullen partijen proberen dit geschil minnelijk te schikken.
- 12.4 Een geschil is aanwezig indien één der partijen dat schriftelijk aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is.
- 12.5 Na ontvangst van de klacht zendt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan Opdrachtgever waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Deze termijn bedraagt afhankelijk van de aard en omvang van de klacht maximaal twee maanden.
- 12.6 Teneinde het geschil minnelijk te schikken bestaat de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. De kosten hiervoor zullen gedragen worden door de partij die door deze onafhankelijke deskundige in het ongelijk wordt gesteld.
- 12.7 Indien het geschil niet wordt opgelost of er geen overeenstemming tussen partijen kan worden bereikt over het aanwijzen van een onafhankelijke deskundige, zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.