



## **Algemene voorwaarden Ruwaard Coaching**

### **Artikel 1 Definitie**

Opdrachtnemer: Ruwaard Coaching, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Den Haag onder nummer 58570187, gevestigd en kantoorhoudende aan de Brasemdaal 28 te 2553 ND Den Haag.

Opdrachtgever: een natuurlijk of rechtspersoon die een opdracht aan Ruwaard Coaching verstrekt.

Opdracht: door de opdrachtgever gekozen training, individuele coaching of overig aanbod zoals vermeld op de website van Ruwaard Coaching ([www.ruwaardcoaching.nl](http://www.ruwaardcoaching.nl)).

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van opdrachtnemer.

2.2 Opdrachtgever verklaart zich bij het verlenen van een opdracht akkoord met deze algemene voorwaarden.

2.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door opdrachtgever en opdrachtnemer.

### **Artikel 3 Totstandkoming van de opdracht**

3.1 De opdracht is overeenkomstig de wens van opdrachtgever en wordt door de opdrachtnemer vastgelegd in een offerte.

3.2 Alle uitgebrachte offertes van opdrachtnemer zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig.

3.3 De bedragen in offertes zijn exclusief 21% omzetbelasting (BTW), tenzij anders vermeld.

3.4 De opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door wederzijdse ondertekening van de offerte of door bevestiging van de opdracht per mail door de opdrachtgever.

### **Artikel 4 Uitvoering van de opdracht**

4.1 Opdrachtnemer zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.

4.2 Bij uitvoering van opdrachten worden derden betrokken.

### **Artikel 5 Medewerking opdrachtgever**

5.1 De opdrachtgever zal tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verstrekken welke opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opdracht met goed gevolg te kunnen verrichten.

5.2 De opdrachtgever zorgt voor een deugdelijke trainingslocatie in overleg met opdrachtnemer en informeert de deelnemers over de werkwijze van de training of coaching, tenzij anders vermeld in de offerte.



## **Artikel 6 Communicatie**

6.1 Gedurende de opdracht zullen de opdrachtnemer en opdrachtgever regelmatig met elkaar overleggen over de stand van zaken, voortgang en evaluatie van de opdracht.

6.2 Vragen zullen binnen een week beantwoord worden door opdrachtnemer. Mocht een vraag een langere verwerkingstijd vergen, dan zal dit worden aangegeven.

## **Artikel 7 Annulering of wijziging**

7.1 Bij open inschrijving op een training geldt een bedenktijd van 14 dagen.

7.2 Annulering of wijziging van de opdracht is alleen mogelijk in gezamenlijke overeenstemming van opdrachtnemer en opdrachtgever.

7.3 Indien bij annulering of wijziging reeds kosten door opdrachtnemer zijn gemaakt, dan worden deze verhaald bij opdrachtgever.

7.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie) tot de omstandigheden, die de overmacht oplevert, zich niet langer voordoen. Dit altijd in overleg met opdrachtgever.

## **Artikel 8 Facturering**

8.1 Facturen worden, conform de offerte, door opdrachtnemer na elke training of coaching opgesteld en verzonden aan opdrachtgever om binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.

8.2 Indien een factuur na de betalingstermijn van 14 dagen niet is voldaan, volgt een herinnering met een betalingstermijn van nog eens 14 dagen. Mocht de opdrachtgever dan nog in gebreke blijven, dan volgt een tweede herinnering en worden, zover van toepassing, geplande trainingen/gesprekken uitgesteld.

## **Artikel 9 Geheimhouding en privacy**

9.1 Opdrachtnemer en betrokken derden achten zich verplicht tot geheimhouding van alle te kennis gekomen vertrouwelijke informatie welke zich voor, tijdens en na de opdracht voordoen.

9.2 Alle persoonsgegevens die in het kader van de opdracht met de opdrachtgever worden verkregen, worden door opdrachtnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende Europese privacy verordening AVG (algemene verordening gegevensbescherming) behandeld.

## **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

10.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door welke oorzaak ook aan eigendommen van opdrachtgever of van derden ontstaan tijdens of in verband met uitvoering van de werkzaamheden.

10.2 Opdrachtgever zal opdrachtnemer vrijwaren voor alle aanspraken die derden ter zake van vorenbedoelde schade tegen opdrachtnemer doen gelden.



## **Artikel 11 Klachtenregeling**

11.1 Indien opdrachtgever een klacht heeft welke niet direct, persoonlijk afgehandeld kan worden, dan kan opdrachtgever de klacht formeel, schriftelijk of via email, indienen bij de directie van opdrachtnemer.

11.2 Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

11.3 De directie van opdrachtnemer neemt binnen twee weken contact op met de opdrachtgever om een afspraak te maken over de afwikkeling van de klacht.

11.4 Klachten worden binnen vier weken afgehandeld. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de opdrachtgever hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien zal er een indicatie worden gegeven wanneer opdrachtnemer verwacht uitsluitel te kunnen geven.

11.5 Mocht onverhoopt de klacht niet naar tevredenheid van opdrachtgever worden afgehandeld, dan bestaat er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde:

Solo Partners, Ridderhof 67, 5341 HS Oss.

Het oordeel van bovengenoemde, onafhankelijke derde is voor opdrachtnemer bindend. Eventuele consequenties worden door opdrachtnemer snel afgehandeld.

11.6 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en minimaal 5 jaar bewaard.

## **Artikel 12 Toepasselijk recht**

Op alle opdrachten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.