

ALGEMENE VOORWAARDEN KOMPASSIECOACH Consumenten

1 DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden hebben de onderstaande definities de volgende betekenis:

Klant: de partij die met Kompassiecoach een Overeenkomst aangaat;

Kompassiecoach: mevrouw J.J.M. van Horrik, handelend onder de naam Kompassiecoach, gevestigd te Tiel, ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 77796705;

Overeenkomst: de overeenkomst, zoals tussen partijen is overeengekomen;

2 TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Kompassiecoach en Klant waarop Kompassiecoach deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Kompassiecoach, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
3. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Kompassiecoach en Klant zullen alsdan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

3 TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

1. Een offerte van Kompassiecoach is 30 dagen geldig, tenzij anders is aangegeven.
2. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Klant ondertekende offerte door Kompassiecoach retour is ontvangen. Het staat Kompassiecoach vrij te bewijzen dat de Overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.
3. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Kompassiecoach daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Kompassiecoach anders aangeeft.
4. Een samengestelde offerte verplicht Kompassiecoach niet tot het verrichten van een gedeelte daarvan tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
6. Ingeval deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst tegenstrijdigheden bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

4 WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen.
2. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties en/of consequenties voor het tijdstip van voltooiing heeft, zal Kompassiecoach de Klant hierover tevoren informeren.

3. Compassiecoach kan pas meer werkzaamheden verrichten en aan Klant meerkosten in rekening brengen dan vermeld in de Overeenkomst, indien Klant hiervoor vooraf toestemming heeft verleend, tenzij deze werkzaamheden vallen binnen de zorgplicht van Compassiecoach.

5 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. Gemaakte afspraken kunnen uiterlijk 24 uur voor de afspraak kosteloos worden geannuleerd. Bij latere annulering of niet verschijning op de afspraak, brengt Compassiecoach de overeengekomen vergoeding volledig in rekening.
2. Compassiecoach zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Compassiecoach kan evenwel geen garantie geven voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
3. Compassiecoach bepaalt de wijze waarop en door welke persoon de Overeenkomst wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door Klant kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Compassiecoach het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende (meer)kosten zijn voor rekening van Klant.
4. De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan Compassiecoach aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het correct uitvoeren van de Overeenkomst of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze daarvoor noodzakelijk zijn, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze aan Compassiecoach worden verstrekt. De werkzaamheden worden pas gestart als de benodigde gegevens en informatie zijn ontvangen.
5. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Compassiecoach verstrekte gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
6. Compassiecoach is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Compassiecoach is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Compassiecoach kenbaar behoorde te zijn.

6 VERGOEDING

1. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn inclusief btw en andere heffingen van overheidswege.
2. Indien geen vaste vergoeding wordt overeengekomen, zal de vergoeding worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede tijd en het uurtarief van Compassiecoach.

7 BETALING

1. Compassiecoach zal voor het door Klant verschuldigde bedrag een elektronische factuur sturen aan Klant. Klant stemt in met elektronische facturatie.
2. Betaling van de door de Compassiecoach verzonden factuur dient, zonder aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur, of klachten in de zin van artikel 9, schorten de betalingsverplichting van Klant niet op.
3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of schuldsanering van de Klant is al hetgeen Klant aan Compassiecoach verschuldigd is, eveneens direct opeisbaar.

4. Het is Kompassiecoach toegestaan Klant bij vooruitbetaling te factureren. Het is Kompassiecoach tevens toegestaan pas met de uitvoering van de werkzaamheden te starten wanneer het verschuldigde bedrag door Kompassiecoach is ontvangen.

8 RENTE EN INCASSOKOSTEN

1. Indien Klant na het verstrijken van de eerste betalingstermijn, zoals vermeld in artikel 7 lid 2, niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan, stuurt Kompassiecoach aan Klant een schriftelijke aanmaning ter betaling van het openstaande bedrag en de wettelijke rente daarover binnen een tweede termijn van 14 dagen, onder aanzegging van de buitengerechtelijke incassokosten volgens de staffel buitengerechtelijke incassokosten (BIK). Indien Klant binnen de tweede termijn niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan zijn de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, alsmede de wettelijke rente over de buitengerechtelijke kosten vanaf de dag van verschuldigdheid daarvan.
2. Indien Klant na verstrijken van de uiterste termijn niet of niet volledig aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan, zal Kompassiecoach een gerechtelijke vordering tegen Klant kunnen instellen. Alle gerechtelijke en/of executiekosten, die Kompassiecoach heeft moeten maken als gevolg van de niet nakoming door Klant, komen dan eveneens voor rekening van Klant.

9 KLACHTEN

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden of over een factuur dienen door de Klant binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden of binnen 30 dagen na verzenddatum van de factuur, schriftelijk te worden gemeld aan Kompassiecoach. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Kompassiecoach in staat is adequaat te reageren.
2. Ingeval de Klant niet tevreden is met de afhandeling van een klacht door Kompassiecoach, kan de Klant de klacht melden bij de Stichting Klachtenregeling (<https://www.klachtenregeling.nl/klacht-geschil-melden/>).
3. In geval van een terechte klacht, heeft Kompassiecoach de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte vergoeding, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of, indien dit laatste niet meer mogelijk of zinvol is, het geheel of gedeeltelijk niet meer uitvoeren van de Overeenkomst tegen restitutie naar evenredigheid van een door Klant betaald vergoeding.

10 PRIVACY

1. Kompassiecoach verwerkt persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van Klant in het kader van de Overeenkomst. Deze persoonsgegevens zullen worden verwerkt conform de Privacyverklaring van Kompassiecoach en de toepasselijke wet- en regelgeving.
2. Kompassiecoach handelt volgens het bepaalde in de AVG en beveiligt de persoonsgegevens die haar worden verstrekt adequaat. Kompassiecoach zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand der

techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.

3. Voor zover Kompasiecoach derden inschakelt bij de uitvoering van de Overeenkomst, zullen die derden gehouden zijn aan gelijklopende verplichtingen als Kompasiecoach.

11 ONTBINDING

1. Kompasiecoach is bevoegd de Overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich zodanige omstandigheden voordoen dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevraagd, dan wel indien zich anderszins zodanige omstandigheden voordoen dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
2. Ieder der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling verleend wordt, het faillissement van de wederpartij wordt aangevraagd, de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie, reorganisatie of samenvoeging van ondernemingen. De partij die de overeenkomst aldus beëindigt is nimmer tot schadevergoeding jegens de wederpartij gehouden.
3. Indien Kompasiecoach ten aanzien van beëindiging van de overeenkomst als bedoeld in de voorgaande leden al diensten heeft verricht, vormen deze diensten en de daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen geen onderwerp van ongedaanmaking, tenzij Kompasiecoach ten aanzien van die diensten in verzuim is. Bedragen die Klant aan Kompasiecoach verschuldigd is ingevolge ontvangen diensten blijven, ongeacht of Klant daarvoor reeds is gefactureerd, onverminderd verschuldigd en worden op moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12 AANSPRAKELIJKHEID

1. Kompasiecoach is aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt en die het gevolg is van een aan Kompasiecoach toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Voor vergoeding komt echter alleen in aanmerking die schade waartegen Kompasiecoach verzekerd is, dan wel redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn – gegeven de aard van de onderneming van Kompasiecoach en de markt waarin zij opereert – en slechts tot het bedrag dat de verzekeraar in voorkomend geval uitkeert.
2. Niet voor vergoeding in aanmerking komt:
 - a. vermogensschade, zoals - doch niet beperkt tot - bedrijfsschade, gevolgschade, verdragingschade en gederfde winst;
 - b. schade ontstaan door handelen of nalaten van de Klant;
 - c. schade als direct gevolg van door of namens de Klant aan Kompasiecoach verstrekte onjuiste, onvolledige en/of ondeugdelijke informatie.
3. Indien:
 - a. het voor Kompasiecoach ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst niet of niet tegen redelijke condities mogelijk is een verzekering als bedoeld in lid 1 af te sluiten of daarna tegen redelijke condities te verlengen;
 - b. de verzekeraar niet tot uitkering van de betreffende schade overgaat;

- c. de betreffende schade niet door de verzekering is gedekt;
is de vergoeding van de schade beperkt tot driemaal het bedrag dat door Kompasiecoach voor de Overeenkomst met de Klant is overeengekomen.
4. De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in dit artikel geldt niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Kompasiecoach.

13 OVERMACHT

1. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan waardoor uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Kompasiecoach kan worden gevegd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding over en weer.
2. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhinderen en die niet aan Kompasiecoach zijn toe te rekenen. Hieronder is mede begrepen: tekort aan personeel bij Kompasiecoach, ziekte in het bedrijf van Kompasiecoach, stakingen in andere bedrijven, energiestoringen, algemene vervoersproblemen, overheidsmaatregelen, natuurrampen, oorlog en/of oorlogsdreiging.
3. Kompasiecoach heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Kompasiecoach haar verplichtingen had moeten nakomen.
4. Voor zover Kompasiecoach ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Kompasiecoach gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

14 GEHEIMHOUDING

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Kompasiecoach zal haar verplichtingen op grond van deze bepaling opleggen aan door haar ingeschakelde derden.
2. In afwijking op het eerste lid van dit artikel, is Kompasiecoach, indien deze voor zichzelf optreedt in een civiele of strafprocedure, gerechtigd de door of namens Klant verschaftte gegevens en informatie, alsmede andere gegevens en informatie waarvan zij bij de uitvoering van de Overeenkomst kennis heeft genomen, aan te wenden voor zover deze naar haar oordeel van belang kunnen zijn in haar verdediging.
3. Iedere verplichting tot vertrouwelijkheid vervalt op het moment dat de informatie beschikbaar is bij openbare bronnen. Verder is een partij gerechtigd vertrouwelijke informatie beschikbaar te stellen aan overheidsinstanties indien dit krachtens wettelijke regeling of bevoegd bevel verplicht wordt. De partij zal in dat geval de andere partij daarover zo snel mogelijk informeren. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke

reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

15 INTELLECTUELE EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Kompasiecoach zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest, die zij gebruikt, heeft gebruikt of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover deze uit de wet voortvloeien.
2. Kompasiecoach behoudt het recht de door uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor ander doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

16 VERVALTERMIJN

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingen en andere bevoegdheden van Klant uit welke hoofde dan ook jegens Kompasiecoach in verband met het verrichten van werkzaamheden door Kompasiecoach in ieder geval een jaar na het moment waarop Klant bekend werd of redelijkerwijs kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

17 TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLEN EN FORUMKEUZE

1. Op alle overeenkomsten tussen Kompasiecoach en Klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Er is sprake van een geschil, indien ten minste een van beide partijen van mening is dat zulks het geval is. Alle geschillen zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.
3. Indien de Klant van mening is dat het geschil niet in goed overleg kan worden opgelost, heeft de Klant de mogelijkheid het geschil te melden bij de Stichting Klachtenregeling (<https://www.klachtenregeling.nl/klacht-geschil-melden/>). Dit laat onverlet de mogelijkheid van de klant om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

18 OVERIGE BEPALINGEN

1. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van "schriftelijk", mag ook gebruik worden gemaakt van elektronische communicatie zoals e-mail, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat. De bewijslast betreffende ontvangst van elektronische communicatie ligt te allen tijde bij Klant.
2. Klant dient relevante wijzigingen in gegevens zoals bijvoorbeeld wijzigingen in adres en facturatiegegevens, zo spoedig mogelijk door te geven aan Kompasiecoach, doch in ieder geval op eerste verzoek van Kompasiecoach.