

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### JORIEN KRUSE MENS- EN ORGANISATIEONTWIKKELING

#### Artikel 1 Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Oprachtnemer: Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling:

Oprachtgever: Wederpartij van Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling

Coachee: De natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van coaching, begeleiding of aanverwante werkzaamheden.

Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin van het woord.

Overeenkomst: Elke afspraak tussen Oprachtgever en Oprachtnemer tot het verlenen van Diensten door Oprachtnemer ten behoeve van Oprachtgever.

#### Artikel 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling in het kader van haar beroep diensten worden aangeboden of geleverd.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling derden worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien er voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Oprachtgever en Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige, c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

#### Artikel 3 Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle door Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Jorien Kruse Mens- en

organisatieontwikkeling is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijzigingen aan Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is bevestigd.

2. De prijzen in de offertes zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 1. Opdrachtgever en Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling hebben ook een overeenkomst gesloten indien Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling een tussen opdrachtgever en Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen 5 dagen voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

#### Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomsten

1. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling voert de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen.
2. In alle gevallen waarin Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om –in overleg met opdrachtgever- bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling zijn verstrekt, heeft Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of uit de vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling op. Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke termijn stellen, waarbinnen Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.
5. Wanneer Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal de opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering

van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

#### **Artikel 5 Geheimhouding**

1. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op haar legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door opdrachtgever is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door haar bij een opdracht worden ingeschakeld.
2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling en coachee plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling zal dan ook aan niemand, ook niet aan opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten, tenzij de coachee hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

#### **Artikel 6 Intellectuele eigendom**

1. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar –in het kader van de overeenkomst- aan opdrachtgever en/of coachee verstrekte of –in het kader van deze overeenkomst- gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en programma's.
2. Opdrachtgever en/of coachee mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling geen gebruik maken van deze producten, waarop Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.
3. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele opdrachtgevers c.q. coachees.

#### **Artikel 7 Honorarium en kosten**

1. Het honorarium van Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (BTW) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.

3. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling kan opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen (bij particuliere cliënten max. 50% van het overeengekomen bedrag) in verband met honoraria die opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van opdrachtgever worden gemaakt. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling heeft wanneer door haar een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat opdrachtgever het voorschot aan Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
4. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling behoudt zich het recht voor in overleg met opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijzigingen van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

#### **Artikel 8 Betaling**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling aangegeven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim. De opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.
3. Ingeval er meerdere opdrachtgevers zijn, is elke opdrachtgever jegens Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze opdrachtgevers zijn verricht.
4. Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
5. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van opdrachtgever zullen de vorderingen van Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling en de verplichtingen van opdrachtgever jegens Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling onmiddellijk opeisbaar zijn.

#### **Artikel 9 Incassokosten**

1. Indien Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling invorderingsmaatregelen treft tegen opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met de invordering ten laste van opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op tenminste 15% van de openstaande facturen.
2. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

#### **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

1. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is tegenover opdrachtgever en/of coachee slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van ernstig toerekenbare tekortkoming

in de uitvoering van de overeenkomst. Daarvan is sprake indien Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij de uitvoering van de overeenkomst. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten, hier geldt slechts een inspanningsverplichting.

2. Aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling voor haar werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst heeft ontvangen.
3. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door opdrachtgever c.q. coachee, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
4. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling zal bij inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever c.q. coachee of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is de opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
5. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is niet aansprakelijk voor door opdrachtgever c.q. coachee geleden schade, van welke aard dan ook, indien Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.
6. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling ofwel door haar in te schakelen coaches, trainers of derden, die belast worden met het begeleiden van coachees, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van de coachees beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de coachee dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien coachee enige letsel zou oplopen, is Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling c.q. door haar in te schakelen coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.
7. De opdrachtgever vrijwaart Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van ernstige tekortkomingen van Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling.
8. Indien opdrachtgever en/of coachee een eventuele vordering jegens Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling niet binnen 6 maanden na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van deze 6 maanden te vervallen.

#### **Artikel 11 Annuleringsvoorwaarden**

1. Annulering door opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden.
2. Bij annulering door opdrachtgever van een adviesopdracht, project of interim opdracht binnen 10 werkdagen voor aanvang van de betreffende activiteiten, dient opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom te betalen. Bij annulering hiervan binnen 11 tot en met 28 werkdagen is opdrachtgever 50% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de hoofdsom verschuldigd.
3. Bij annulering door opdrachtgever van coaching en andere begeleidingstrajecten binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd, tussen 24 en 48 uur voor aanvang van de activiteiten 50% van deze kosten en bij annulering langer dan 48 uur voor aanvang van deze activiteiten maximaal 25%.
4. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling.

#### **Artikel 12 Beëindiging van de overeenkomst**

1. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan opdrachtgever, indien opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.
2. Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan de opdrachtgever, indien enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk wordt nagekomen.
3. Zowel Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling als opdrachtgever kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

#### **Artikel 13 Geschillenbeslechting**

1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen opdrachtgever en Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling en opdrachtgever c.q. coachee een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
3. Indien ook mediation niet tot een oplossing leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Jorien Kruse Mens- en organisatieontwikkeling gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen (bij consumenten in de woonplaats van de gedaagde).