

## Algemene voorwaarden être et faire

### 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtnemer: de rechtspersoon namens wie de Coach Dienstverlening aanbiedt onder toepassing van deze algemene voorwaarden, verder te noemen "être et faire"
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke -of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Dienstverlening, verder te noemen "Cliënt"
- c. Dienstverlening: werkzaamheden op gebied van coaching, begeleiding, workshops of aanverwante werkzaamheden die Opdrachtnemer aanbiedt
- d. Overeenkomst: elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van Dienstverlening door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever en/of nader genoemde Coachee
- e. Coach: natuurlijke persoon die Dienstverlening aanbiedt namens Opdrachtnemer
- f. Coachee: natuurlijke persoon op wie Dienstverlening van toepassing is. In groepsverband ook aangeduid als Coachees.

### 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op – en maken onlosmakelijke deel uit van – iedere aanbieding, offerte, overeenkomst of ander werkzaamheden die vallen onder de dienstverlening van être et faire.
- b. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat schriftelijk en uitdrukkelijk door partijen is overeengekomen.
- c. De gesloten overeenkomst bevat voor être et faire een inspanningsverplichting, geen resultaatsverbintenis.

### 3. Aanbiedingen en offertes

- a. Alle aanbiedingen en offertes door être et faire - in welke vorm ook gedaan - zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen. Wordt het aanbod niet binnen de gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod.
- b. In offertes zijn genoemde bedragen altijd inclusief geldende BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- c. Aanbiedingen, offertes en daarbij horende bijlagen, strekken slechts ter indicatie. Geringe afwijkingen komen derhalve niet voor rekening en risico van être et faire.
- d. In het geval van verschrijvingen of vergissingen is être et faire gerechtigd om – na in kennisstelling – de offerte te wijzigen en opnieuw aan te bieden.

### 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- a. De Overeenkomst tussen partijen komt tot stand door ondertekening.
- b. Indien de Coachee niet de opdrachtgever is, is medeondertekening van de door partijen opgemaakte overeenkomst door Coachee vereist.

### 5. Uitvoering van de Overeenkomst

- a. Iedere Overeenkomst leidt voor être et faire tot een inspanningsverplichting waarbij opdrachtnemer de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap zal uitvoeren.  
Être et faire heeft, in overleg met opdrachtgever en coachee, het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden, indien zij dit beter acht voor de dienstverlening
- b. Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan être et faire aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, deugdelijk, tijdig en volledig aan être et faire worden verstrekt. Indien

hieraan niet voldaan is heeft être et faire het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de verfraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Cliënt door te berekenen

- c. Wanneer être et faire Dienstverlening aanbiedt in samenwerking met een derde of met een derde gedeeltelijk Dienstverlening vervult, aanvaardt être et faire geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de Dienstverlening en daarbij behorende werkzaamheden van de derde.
- d. Indien voor voltooiing van bepaalde Dienstverlening en hieruit voortvloeiende werkzaamheden een termijn is overeengekomen, betreft dit geen fatale termijn. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert geen toerekenbare tekortkoming van être et faire op. Cliënt kan om die reden de Overeenkomst niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Cliënt kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen être et faire de Overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Cliënt een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.

## 6. Geheimhouding en AVG

- a. Coaches – en eventueel overige medewerkers – van être et faire werken volgens de geldende Internationale Ethische Code Voor Coaches en Mentors zoals deze – in het Nederlands – bekend is en valt te raadplegen bij de Nederlandse orde van beroepscoaches (NOBCO).
- b. Gesprekken – in kader van Dienstverlening en daarbuiten – tussen Coach en Coachee worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken in het kader van Dienstverlening.
- c. Wanneer blijkt dat een gevaar voor partijen, coachee, naasten of de samenleving zich lijkt te verwezenlijken, is être et faire gerechtigd de geheimhouding te doorbreken. Zij zal met de haar bekende informatie enkel noodzakelijke instanties op de hoogte brengen van het dreigende gevaar.
- d. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak être et faire gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en être et faire zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
- e. Ten behoeve van Dienstverlening en administratie verwerkt être et faire de volgende persoonsgegevens:
  - Naam,
  - Geslacht,
  - Adres,
  - Telefoonnummer
  - E-mailadres.
- f. Voor een adequate Dienstverlening behoudt être et faire zich het recht voor om ook de volgende gegevens te verwerken:
  - Geboortedatum
  - Seksuele voorkeur
  - Geloofsovertuiging of religie,
  - Ras of culturele achtergrond
  - Gezondheid.
- g. De verzamelde persoonsgegevens worden verwerkt voor
  - Het kunnen leveren van de Dienstverlening c.q. uitvoering van de Overeenkomst
  - Interne administratieve doeleinden
  - Dienstverlening verder te ontwikkelen en te optimaliseren
- h. De bewaartermijn van persoonsgegeven door être et faire is niet langer dan strikt noodzakelijk is om de doelen te realiseren waarvoor gegevens zijn verzameld. De volgende bewaartermijnen worden gehanteerd:
  - Persoonsgegevens verstrekt t.b.v. administratie voor de duur van de Overeenkomst tot uiterlijk 7 jaar na afloop van de Overeenkomst t.b.v. administratie en wettelijke betaaltermijn fiscus
  - Persoonsgegevens t.b.v. Dienstverlening: voor de duur van Dienstverlening tot uiterlijk 7 jaar na afloop van de Overeenkomst t.b.v. administratie en wettelijke betaaltermijn fiscus
- i. Er zullen door être et faire geen persoonsgegevens gedeeld worden met derden, tenzij
  - In overeenstemming en met uitdrukkelijke toestemming van Cliënt en/of Coachee
  - Wanneer dit noodzakelijk is voor uitvoering van de gesloten Overeenkomst
  - Op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak
  - In geval van genoemde onder 6C

- j. Cookies of vergelijkbare technieken die être et faire gebruikt zijn samenhangend met het functioneren van de website. Bij het eerste bezoek aan de website wordt men hierover geïnformeerd en is toestemming gevraagd. Afmelden is mogelijk door het instellen van de internetbrowser.
- k. Coachee heeft het recht om verwerkte persoonsgegevens, die hem of haar betreffen, in te zien, te corrigeren of onder voorwaarden te laten verwijderen. Daarnaast is de toestemming voor gegevensverwerking in te trekken of bezwaar mogelijk tegen verwerking van individuele persoonsgegevens door être et faire en bestaat het recht op gegevensoverdracht. Een gespecificeerd verzoek kan schriftelijk – nadrukkelijk ook per email – worden gedaan bij être et faire.
- l. Être et faire neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

## **7. Intellectueel eigendom en auteursrecht**

- a. Être et faire is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot être et faire – in het kader van de Overeenkomst – aan de Cliënt en/of Coachee verstrekte of – in het kader van Overeenkomst – gebruikte diensten en producten, waaronder Dienstverlening, rapporten, oefenmateriaal, testen, enzovoorts.
- b. Cliënt en/of Coachee mag zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van être et faire geen gebruik maken van deze diensten en/of producten, waarvan être et faire rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze Dienstverlening.
- c. Être et faire is gerechtigd om de door de uitvoering van de Dienstverlening 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 Cliënten dan wel Coachees.
- d. Op de materialen vervaardigd door être et faire is het auteursrecht van toepassing en dit berust bij être et faire, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van être et faire zullen Cliënten op geen enkele wijze ter beschikking gesteld materiaal publiceren of vermenigvuldigen.

## **8. Tarieven**

- a. Alle tarieven zijn in euro's en inclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- b. Indien de Cliënt niet BTW-plichtig is, heeft être et faire toch het recht BTW in rekening te brengen.
- c. Alle tarieven zijn exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van être et faire, waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- d. Wegens wijzigingen in de algemene tarieven en eventueel door de overheid opgelegde maatregelen, behoudt être et faire zich het recht voor jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen.

## **9. Betalingsvoorwaarden**

- a. Betaling dient steeds plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum. Cliënt is niet gerechtigd om enige vordering op être et faire te verrekenen met de door être et faire in rekening gebrachte bedragen.
- b. Betaling geschiedt door storting of overmaking op een door être et faire aangewezen bankrekening, onder vermelding van het factuurkenmerk.
- c. Wanneer betaling niet tijdig plaatsvindt is Cliënt van rechtswege in verzuim zonder dat ingebrekestelling noodzakelijk is.
- d. Indien de Cliënt binnen de hiervoor gestelde betalingstermijn een factuur niet heeft voldaan, is être et faire gerechtigd, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is, over het bedrag van deze factuur per maand of een gedeelte daarvan de geldende wettelijke rente in rekening te brengen, berekend vanaf de vervaldatum. Onverminderd de overige rechten is être et faire aanvullend administratiekosten in rekening te brengen.
- e. Indien en zodra être et faire – volgend op voorgaande onder d – de vordering ter incassering uit handen geeft, is de Cliënt bovendien être et faire verschuldigd een bedrag van alle aan de incasso verbonden kosten, zowel gerechtelijke als buitenechtelijke, die worden gesteld op 15% van het te incasseren bedrag met een minimum van € 250,- per onbetaalde factuur, te voldoen.

- f. De toepasselijkheid van artikel 6:92 BW is voor wat betreft het in dit artikel opgenomen boetebeding uitgesloten.

## 10. Aansprakelijkheid

- a. Wanneer de Cliënt en/of Coachee schade lijdt, is être et faire uitsluitend aansprakelijk indien en voor zover die schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van être et faire.
- b. Elke aansprakelijkheid van être et faire voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard ook, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- c. Être et faire erkent geen aansprakelijk voor enige vorm van schade – zowel direct als indirect – welke is veroorzaakt door het handelen of nalaten van de Cliënt en/of Coachee dan wel schade die is veroorzaakt door verstrekke onjuiste of onvolledige gegevens door Cliënt en/of Coachee.
- d. Être et faire erkent geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die Cliënt en/of Coachee lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens de uitvoering van Dienstverlening door être et faire. De Cliënt en/of Coachee blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
- e. De totale aansprakelijkheid van être et faire zal in alle gevallen zijn beperkt tot vergoeding van directe schade, waarbij het totale door être et faire aan de Cliënt te betalen bedrag uit hoofde van eventuele ongedaanmakingsverplichtingen en vergoedingen van schade nimmer meer bedragen dan het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (inclusief BTW), met een maximum van € 500,00.
- f. Indien en voor zover de Cliënt en/of Coachee zich tegen desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel in redelijkheid had kunnen verzekeren, is être et faire niet aansprakelijk voor schade.

## 11. Annuleringsvoorwaarden

- a. Voor afspraken die niet binnen 48 uur zijn geannuleerd, brengt être et faire de Cliënt een wegblijftarief in rekening van € 50,00 inclusief BTW alsmede eventuele reeds gemaakte reis- en overige onkosten.
- b. Wanneer être et faire genoodzaakt is een afspraak te annuleren zal altijd getracht worden de afspraak in overeenstemming met Cliënt op een ander moment te laten plaatsvinden. Indien mogelijk – en in overleg met Cliënt en/of Coachee - kan Dienstverlening ook tijdelijk overgedragen worden aan derde dan wel, ontheft dit Cliënt van betaling voor de geannuleerde afspraak.
- c. Voor Dienstverlening in groepsverband – zijnde meer dan 2 deelnemers – geldt in vele gevallen een minimumaantal deelnemers. Indien van toepassing kunnen annuleringskosten verschuldigd zijn. Bij annulering tot één week voor aanvang zijn de annuleringskosten 50% van het geldende tarief. Bij annulering binnen één week voor aanvang zijn annuleringskosten 100% van het geldende tarief.
- d. Indien être et faire genoodzaakt is om in kader van Dienstverlening in groepsverband – zijnde meer dan 2 deelnemers – te annuleren geldt dat deelnemers recht hebben kosteloos deel te nemen aan gelijkaardige Dienstverlening binnen 6 maanden na aanvang van de oorspronkelijke Dienstverlening dan wel volledige restitutie van het verschuldigde tarief c.q. ontheft dit deelnemers van betaling.
- e. In aanvulling op bovenstaande, zal geen wegblijftarief of zullen geen annuleringskosten in rekening worden gebracht wanneer er – aantoonbaar - sprake is van overmacht als bedoeld in artikel 6:75 BW.

## 12. Ontbinding en beëindiging

- a. De duur van de Dienstverlening zoals vastgelegd in de overeenkomst tussen être et faire en Cliënt, kan ten alle tijden met wederzijds goedvinden door beide partijen worden beëindigd dan wel worden verlengd.
- b. Beëindiging van de Dienstverlening kan eenzijdig plaatsvinden door de Cliënt indien deze de Dienstverlening niet langer op prijs stelt of nodig acht. Dit laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moet worden.
- c. Cliënt wordt geacht in verzuim te zijn indien deze enige verplichting uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt, zonder dat ingebrekestelling noodzakelijk is.
- d. In geval van verzuim van Cliënt is être et faire gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding, en onverminderd de haar toekomende rechten, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een daartoe gerichte schriftelijke mededeling aan de Cliënt en/of het door de Cliënt eventueel aan être et faire verschuldigd bedrag terstond in zijn geheel op te eisen en/of het eigendomsvoorbehoud in te roepen.

- e. De overeenkomst kan door être et faire met onmiddellijke ingang worden ontbonden, indien Cliënt suréance van betaling of faillissement aanvraagt of tegen hem aangevraagd wordt of beslag op het geheel of een gedeelte van haar vermogen wordt gelegd. Alle gefactureerde bedragen worden alsdan direct opeisbaar. Vanwege deze beëindiging zal être et faire nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

### **13. Klachtenregeling**

Mocht Cliënt en/of Coachee een klacht hebben, dan ontvangt u binnen 14 dagen een reactie van être et faire. Er zal altijd gestreefd worden na een afhandeling van de klacht binnen 30 dagen. Mocht de afhandeling langere tijd in beslag nemen, dan wordt belanghebbende hiervan de op de hoogte gesteld.

### **14. Geschillen**

- a. Op overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing
- b. Alle geschillen worden beslecht door de Nederlandse bevoegde rechter, ook indien de Cliënt in het buitenland is gevestigd en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen.