

Algemene voorwaarden

Conscio Life Coaching

Artikel 1: Definities

In dit artikel zijn begrippen gedefinieerd die zowel in deze Algemene voorwaarden als binnen de processen van Conscio Life Coaching worden gebruikt. Het doel ervan is inzicht te geven in wat Conscio Life Coaching onder de begrippen verstaat.

a. Opdrachtnemer:

De onderneming die de diensten voor coaching aanbiedt (zie details artikel 2), die deze Algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;

b. Opdrachtgever:

De persoon, onderneming of instantie, die de opdracht(en) voor de diensten aan de opdrachtnemer verstrekt;

c. Diensten:

Alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten, alles in de ruimste zin van het woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;

d. Coachee:

Degene die op grond van een coachingsovereenkomst de diensten ontvangt van een coach;

e. Cliënt:

Synoniem voor het begrip “Coachee” (zie lid d. van dit artikel);

f. Coach:

Een coach die beroepsmatig coaching verleent en namens de opdrachtnemer de dienst(en) uitvoert die door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer zijn verstrekt;

g. Overeenkomst van opdracht:

Een overeenkomst waarbij de opdrachtnemer tegen betaling een opdracht uitvoert voor de opdrachtgever, zoals staat beschreven in het Burgerlijk Wetboek artikel BW 7:400. In iedere situatie, waar het begrip overeenkomst(en) of contract(en) wordt gebruikt, staat dit gelijk aan een overeenkomst van opdracht als bedoeld in dit artikel;

h. Coachingsovereenkomst:

Synoniem aan het begrip “Overeenkomst van opdracht” (zie lid h. van dit artikel);

i. Coachingscontract:

Synoniem aan het begrip “Overeenkomst van opdracht” (zie lid h. van dit artikel);

j. Overeenkomst op afstand:

De overeenkomst die tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van opdrachtnemer en opdrachtgever en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

i. Coachingsrelatie:

De relatie die tussen coach en coachee ontstaat wanneer zij – al dan niet op basis van een coachingsovereenkomst – contact met elkaar hebben in het kader van een opdracht tot coaching;

i. Duurzame gegevensdrager:

Ieder hulpmiddel dat de opdrachtnemer in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

j. Ondubbelzinnige verklaring:

De verklaring van opdrachtgever aan opdrachtnemer, die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval: naam van de opdrachtgever, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer, mailadres, overeenkomst waarop de verklaring betrekking heeft

k. Internationale Ethische Code (IEC):

Voor alle coaches geldende beginselen die tot leidraad dienen voor het professioneel functioneren van coaches, te raadplegen op de NOBCO-website:
(<http://www.nobco.nl/keurmerk/gedragscode>);

Artikel 2: De opdrachtnemer:

Handelsnaam: Conscio Life Coaching
Gevestigd te: Duizelstraat 11
5043 EC Tilburg
KvK nummer: 58547711
Mailadres: info@conscio-coaching.nl
Website: <https://www.conscio-coaching.nl>
Telefoonnummer: +316 14 636 501

Artikel 3: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- a. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, contracten en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
- b. Deze Algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op iedere aan de opdrachtnemer gelieerde website, waaronder <https://www.conscio-coaching.nl>;
- c. De Algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de opdrachtnemer;
- d. Voordat een overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat een overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, worden aangegeven dat de Algemene voorwaarden bij de opdrachtnemer zijn in te zien en/of op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden;

- e. Indien de overeenkomst (op afstand) elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, de tekst van deze Algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden;
- f. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze Algemene voorwaarden een beroep doen;
- g. Deze Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;
- h. Eventuele inkoop- of andere Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 4: Offertes

- a. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn geheel vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;
- b. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven;
- c. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

Artikel 5: Overeenkomst

- a. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4 van dit artikel, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden;
- b. Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de opdrachtnemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de opdrachtnemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden;
- c. Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige web omgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan/wil betalen, zal de opdrachtnemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- d. Indien bij de ondernemer na het sluiten van de overeenkomst te harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de ondernemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.

Artikel 6: Uitvoering van de overeenkomst

- a. Met de opdrachtgever gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven;
- b. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen;
- c. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met en na schriftelijke bevestiging van de opdrachtgever, geschieden;
- d. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 7: Contractduur en opzegging

- a. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen;
- b. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

Artikel 8: Wijziging van de overeenkomst

- a. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen en/of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;
- b. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd en/of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;
- c. Indien wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;
- d. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 9: Betaling

- a. Betaling dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;
- b. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden;
- c. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een vertragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen, gelijk aan de wettelijke rente;
- d. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever, zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;
- e. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur;
- f. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

Artikel 10: Incassokosten

In geval opdrachtgever in verzuim is met de volledige betaling van de door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen dan is opdrachtgever aan opdrachtnemer buitengerechtelijke kosten verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

- a. Voor zover opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtelijk incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten, voor zover het openstaande bedrag - na het intreden van het verzuim - niet alsnog na aanmaning binnen 14 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door opdrachtnemer wordt voldaan;
- b. Voor zover opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van 75 euro voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

Artikel 11: Geheimhouding

- a. 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;
- b. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 12: Intellectuele eigendom

- a. Voor zover auteurs-, merk-, modellen, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
- b. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 13: Force Majeure

Geen van de partijen is verantwoordelijk jegens de ander voor enige vertraging, non performance, verlies, beschadiging of verwondingen voortkomende uit natuurrampen of een 'act of God', stakingen, diskwalificatie, burger opstand, onrusten, oorlog, pandemie, brand, explosie, sabotage, storm, overstromingen, aardbevingen, mist of het in beslag nemen van materialen en of manschappen voor nationaal gebruik.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

- a. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer;
- b. Maakt de opdrachtnemer bij de vervulling van de opdracht gebruik van een andere persoon, dan is de opdrachtnemer op gelijke wijze aansprakelijk als voor zijn eigen tekortkomingen, met inachtneming van het bepaalde in art. 14 lid 8 van deze Algemene voorwaarden.

Artikel 15: Schadevergoeding

- a. De opdrachtnemer is, in geval een toerekenbare tekortkoming, slechts aansprakelijk voor vergoeding van directe schade;
- b. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
- c. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag;

- d. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten Algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt;
- e. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade, is nadrukkelijk uitgesloten. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:
 - a. Gevolgschade;
 - b. Gederfde winst;
 - c. Immateriële schade voor de opdrachtgever;
 - d. Gemiste besparingen;
 - e. Bedrijfsstagnatie;
 - f. Waardevermindering van producten of anderzijds.
- f. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op juiste wijze aanleveren van zijn persoonlijke informatie, zoals naam, adresgegevens en overige voor de juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie. Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit door opdrachtgever onjuist verstrekte informatie die nodig is voor het juist uitvoeren van de overeenkomst;
- g. Als uitgangspunt voor schadevergoeding wordt te allen tijde de stand van de wetgeving genomen ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit veranderde wetgeving na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de opdrachtnemer de verandering ten tijde van de overeenkomst bekend behoorde te zijn;
- h. Opdrachtgever is verplicht, tenzij zulks in verband met omstandigheden niet van hem kan worden gevergd, in goed overleg, opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade ten gevolge van de tekortkomingen;
- i. Bij de vaststelling van de schadevergoeding in geval van een overschrijding van de vertegenwoordigingsbevoegdheid wordt, naast met de overige van belang zijnde feiten en omstandigheden, rekening gehouden met de mate waarin de opdrachtgever door de gevolgen van de bevoegdheidsoverschrijding is gebaat;
- j. Een op grond van de voorgaande regels bepaalde schadevergoeding is niet van toepassing voor zover deze schadevergoeding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Artikel 16: Annulering/beëindiging van de overeenkomst

- a. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een overeengekomen dienst te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag;

- b. De opdrachtgever voor een overeengekomen dienst heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een overeengekomen dienst te annuleren per aangetekend verzonden brief;
- c. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van een overeengekomen dienst geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de overeengekomen dienst te voldoen;
- d. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van een overeengekomen dienst is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag;
- e. In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt na aanvang van een overeengekomen dienst de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen;
- f. Een afspraak kan tot 48 uur voor aanvang kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor de dienst c.q. de geplande tijd voor een afspraak, in rekening te brengen met een minimum van 125 euro inclusief BTW. Indien de opdrachtgever, dan wel de aangewezen cliënt niet voor de geplande afspraak verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd;
- g. Als één der partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

Artikel 17: Persoonsgegevens

Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer, wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit het kennismakingsgesprek, intake en overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

Artikel 18: Klachten

De opdrachtnemer beschikt over een voldoende bekendgemaakt klachtenreglement en behandelt de klacht overeenkomstig dit klachtenreglement (zie bijlage).

Artikel 19: Geschillenbeslechting

- a. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;
- b. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.

Artikel 20: Wijzigen van de Algemene voorwaarden

- a. Opdrachtnemer is steeds bevoegd deze Algemene voorwaarden te wijzigen;

- b. Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien de opdrachtnemer de opdrachtgever van de wijzigingen van de Algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en 14 dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

Artikel 21: Toepasselijk recht

Op de tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomsten, met inbegrip van deze Algemene voorwaarden en alle daaruit vloeiende verbintenissen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Deze Algemene voorwaarden zijn opgesteld op 1 maart 2021, te Tilburg.

Bijlage

Klachtenreglement Conscio Life Coaching

Inleiding

Conscio Life Coaching biedt diensten aan op het gebied van life coaching. We streven ernaar om onze coaching zo prettig mogelijk te laten verlopen. Daarbij hechten we veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening en aan een positieve werkrelatie. Onverhoopt kan een cliënt, opdrachtgever en/of belanghebbende niet tevreden zijn over onze dienstverlening of de uitvoering ervan. In die gevallen kan er een klacht bij Conscio Life Coaching worden ingediend. In dit Klachtenreglement staat beschreven hoe bij het indienen van een klacht te handelen en hoe er met de klacht wordt omgegaan.

Artikel 1: Definities

a. Opdrachtnemer:

De onderneming die de diensten voor coaching aanbiedt (zie details artikel 2);

b. Opdrachtgever:

De persoon, onderneming of instantie, die de opdracht(en) voor de diensten verstrekt;

c. Diensten:

Alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten, alles in de ruimste zin van het woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;

d. Overeenkomst van opdracht:

Een overeenkomst waarbij de opdrachtnemer tegen betaling een opdracht uitvoert voor de opdrachtgever, zoals staat beschreven in het Burgerlijk Wetboek artikel BW 7:400. In iedere situatie, waar het begrip overeenkomst(en) of contract(en) wordt gebruikt, staat dit gelijk aan een overeenkomst van opdracht als bedoeld in dit artikel;

e. Coachingsovereenkomst:

Synoniem aan het begrip "Overeenkomst van opdracht" (zie lid d. van dit artikel);

f. Coach:

Een coach die beroepsmatig coaching verleent en namens de opdrachtnemer de dienst(en) uitvoert die door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer zijn verstrekt;

g. Coachee:

Degene die op grond van een coachingsovereenkomst de diensten van een coach ontvangt;

j. Belanghebbende:

Degenen - niet zijnde coachee of opdrachtgever - die een redelijk belang heeft bij het indienen van een klacht bij Conscio Life Coaching;

k. Internationale Ethische Code (IEC):

Voor alle coaches geldende beginselen die tot leidraad dienen voor het professioneel functioneren van coaches, te raadplegen op de NOBCO-website:
(<http://www.nobco.nl/keurmerk/gedragscode>);

l. Klacht:

Een per mail geuit bezwaar over het handelen of nalaten van een coach;

m. Klager:

De cliënt, opdrachtgever en/of belanghebbende die een klacht indient;

n. Beklaagde:

De coach waartegen de klager een klacht indient;

o. NOBCO:

De Stichting Nederlandse Orde van Beroepscoaches, statutair gevestigd te Nijkerk en kantoorhoudend te Nijkerk op het adres Ambachtsstraat 15, 3861 RH (postbus 1167, 3860 BD) en ingeschreven in de Kamer van Koophandel, onder nummer 34188394;

p. Klachtencommissie:

De door het bestuur van de NOBCO ingestelde commissie, die is belast met het onderzoeken en beoordelen van Klachten.

Artikel 2: De opdrachtnemer:

Handelsnaam: Conscio Life Coaching

Gevestigd te: Duizelstraat 11

5043 EC Tilburg

KvK nummer: 58547711

Mailadres: info@conscio-coaching.nl

Website: <https://www.conscio-coaching.nl>

Artikel 3: Indienen van een klacht, voortraject

- a. Klachten kunnen worden ingediend door een klager en hebben betrekking op het beroepsmatig handelen van de beklagde;
- b. Een klacht wordt altijd per mail ingediend bij Conscio Life Coaching via het mailadres (info@conscio-coaching.nl) en bevat tenminste:
 - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - naam van de beklagde;
 - een deugdelijk onderbouwde omschrijving van de klacht, voorzien van relevante feiten en – indien mogelijk – onderbouwd met schriftelijke stukken, waaronder correspondentie met de coach;
 - informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van de klacht, indien aanwezig;
- c. Conscio Life Coaching correspondeert met de klager en de coach te allen tijde per mail, tenzij bijzondere omstandigheden aanleiding geven daarvan af te wijken;
- d. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager per mail een ontvangstbevestiging van Conscio Life Coaching;
- e. Indien één of meer van de in lid b. van dit artikel genoemde gegevens ontbreken verzoekt Conscio Life Coaching de klager per mail om deze gegevens binnen één week alsnog via de gebruikelijke methode van communicatie binnen deze procedure te verstrekken.

Artikel 4: Ontvankelijkheid

- a. Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien de klacht betrekking heeft op een coachingstraject van Conscio Life Coaching;
- b. Klager wordt in zijn klacht niet ontvankelijk verklaard indien:
 - de klacht anoniem wordt ingediend;
 - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij klemmende redenen de overschrijding van deze termijn rechtvaardigen;
 - door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens artikel 3 lid b. minimaal vereiste gegevens worden overgelegd;
- b. Conscio Life Coaching zal een klacht niet (verder) behandelen als de klager de klacht intrekt.

Artikel 5: Informatie vanuit de coach

- a. tegelijk met het bericht aan de klager dat zijn klacht in behandeling wordt genomen, stuurt Conscio Life Coaching de klacht toe aan de coach over wie wordt geklaagd;
- b. Conscio Life Coaching verzoekt de coach om binnen vier weken per mail inhoudelijk op de klacht te reageren, tenzij bijzondere omstandigheden aanleiding geven deze tijdsduur aan te passen.

Artikel 6: Bespreking van de klacht

- a. Conscio Life Coaching zal zich volledig inspannen om de klacht middels constructieve en oplossingsgerichte gesprekken met de klager, op te lossen. De beginselen van de ICE zullen hiervoor als leidraad worden gebruikt;
- d. De klager wordt binnen twee weken nadat de coach inhoudelijk op de klacht heeft gereageerd, (zie artikel 5), hiervoor per mail door Conscio Life Coaching uitgenodigd. In overleg met de klager zal een tijdstip en plaats voor het gesprek worden overeengekomen.

Artikel 7: Adviseur

Betrokken partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht door een adviseur laten bijstaan. Als aan deze adviseur een volmacht is verstrekt of indien deze adviseur advocaat is, zal Conscio Life Coaching haar correspondentie desgevraagd richten tot deze adviseur.

Artikel 8: Kosten

De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten deskundigenbijstand en andere kosten die partijen tijdens de procedure maken met het oog op de klachtprocedure worden door partijen zelf gedragen.

Artikel 9: Afronding klacht

- a. Conscio Life Coaching gaat er van uit dat haar inspanningen om de klacht middels constructieve en oplossingsgerichte gesprekken met de klager, tot een voor alle partijen positieve afronding leidt;

- b. Mocht de klacht na alle inspanningen niet tot een voor alle partijen positieve afronding leiden, dan kan de klager kiezen een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie van de NOBCO (zie artikel 10).

Artikel 10: Klachtenprocedure NOBCO

De bij dit Klachtenreglement behorende bijlage, bevat een uitgebreide weergave van de klachtenprocedure van NOBCO.

Artikel 11: Klachtendossier

- a. De klacht wordt geregistreerd in een klachtendossier. Het dossier bevat de klacht en alle relevante bijhorende gegevens, correspondentie en documenten;
- b. Het klachtendossier wordt door Conscio Life Coaching 24 maanden bewaard.

Artikel 12: Algemene bepalingen

In de Algemene voorwaarden van Conscio Life Coaching wordt het bestaan van dit Klachtenreglement benoemt. Deze voorwaarden vormen tevens een onderdeel van dit reglement.

Dit Klachtenreglement is opgemaakt op 1 maart 2021.