

Algemene voorwaarden

ARTIKEL 1. PARTIJEN EN BEGRIPPEN

- 1.1 **Klant:** de persoon of personen aan wie Iris Koorn Coaching haar diensten verleent.
- 1.2 **Iris Koorn Coaching:** is als opdrachtnemer ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Leeuwarden onder nummer 89292537. Iris Koorn Coaching levert diensten op het gebied van Individuele coaching en Loopbaan ontwikkeling in de vorm van (on-line) trainingen, workshops, persoonlijke coaching, berichten zoals bijvoorbeeld blogs, podcasts, video's, etc. via social media en haar website(s).
- 1.3 **Opdrachtgever:** de persoon of instantie of haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht tot levering aan Iris Koorn Coaching heeft verstrekt. De opdrachtgever is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, degene die de overeengekomen prijs dient te betalen voor de geleverde dienstverlening van Iris Koorn Coaching De opdrachtgever (de te factureren entiteit) en de klant (zij die de dienst ervaart) kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet per definitie zo te zijn.
- 1.4 **Derden:** Iris Koorn Coaching kan naar eigen inzicht haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. Iris Koorn Coaching kan naar eigen behoefte de omvang en de samenstelling van haar team wijzigen als zij dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk acht.
- 1.5 **Opdrachtssom:** het totaalbedrag van de opdracht zoals overeengekomen in de getekende opdrachtbevestiging, de bestelling die gedaan is via de website of die genoemd is in de door opdrachtgever voor akkoord verklaarde offerte of gedaan programmavoorstel.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en werkzaamheden die overeengekomen zijn met Iris Koorn Coaching
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing als door Iris Koorn Coaching voor uitvoering van de opdracht derden betrokken worden.
- 2.3 Iris Koorn Coaching behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen. Nieuwe versies zullen onmiddellijk van kracht zijn zodra deze publiekelijk toegankelijk worden gemaakt via de website van Iris Koorn Coaching
- 2.4 Als een bepaling of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden vervallen dan blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden wel van toepassing. Partijen zullen in dat geval vervangende bepalingen overeenkomen waarbij zoveel mogelijk van de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.

ARTIKEL 3. AANBIEDINGEN EN VERLENEN VAN DE OPDRACHT

- 3.1 Alle aanbiedingen van Iris Koorn Coaching hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Iris Koorn Coaching is niet aan aanbiedingen gebonden als deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Iris Koorn Coaching zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.

- 3.2 Offertes van Iris Koorn Coaching zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan opdrachtnemer door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever zal naar beste vermogen alle informatie die van belang is voor het maken van de offerte en voor het samenstellen en uitvoeren van de opdracht aan Iris Koorn Coaching verstrekken. Als deze informatie wanneer dan ook onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest dan behoudt Iris Koorn Coaching zich het recht voor om de met opdrachtgever overeengekomen opdrachtsom eenzijdig tussentijds aan te passen.
- 3.3 Een opdracht wordt door opdrachtgever verleend door:
- a) het doen van een bestelling via de website of via andere (social media) kanalen van Iris Koorn Coaching en/of
 - b) het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door Iris Koorn Coaching en/of
 - c) het schriftelijk e/o per email akkoord geven op een (digitaal) gestuurde offerte of opdrachtbevestiging. In het geval van een akkoord op een offerte geldt deze daarna ook als opdrachtbevestiging.
- 3.4 Het ontbreken van een rechtsgeldig ondertekende opdrachtbevestiging, overeenkomst of offerte ontslaat opdrachtgever niet van haar verplichtingen zoals vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen zoals deze door Iris Koorn Coaching genoemd zijn in haar offerte of opdrachtbevestiging zodra een aanvang is gemaakt met de levering van de met Iris Koorn Coaching overeengekomen dienstverlening.
- 3.5 Een uit delen samengestelde opdracht verplicht Iris Koorn Coaching niet tot het verrichten van een deelopdracht tegen een rekenkundig overeenkomstig gelijk deel van de overeengekomen opdrachtsom. Als de uitvoering gewenst is zullen daarover aanvullende bindende afspraken worden gemaakt.

ARTIKEL 4. TUSSENTIJDSE WIJZIGING VAN DE OPDRACHT

- 4.1 Als er vanuit de opdrachtgever behoefte ontstaat om tussentijds de opdracht of de uitvoering daarvan te wijzigen dan zal Iris Koorn Coaching de beoogde aanpassingen, indien mogelijk, doorvoeren. Eventueel daaruit voortvloeiende kosten die de oorspronkelijke opdrachtsom overstijgen zullen, zonder dat daarvoor een aparte schriftelijke opdracht vereist is, als meerwerk worden gefactureerd aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft zich, door het geven van opdracht tot wijziging van de opdracht, op voorhand akkoord verklaard met de extra kosten daarvan.

ARTIKEL 5. DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT

- 5.1 De duur van de opdracht hangt af van de vorm van coaching of training en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt zo mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies e/o bijeenkomsten gegeven.
- 5.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan klant geen aanspraak meer maken op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals overgebleven coaching uren en toegang tot (digitaal) lesmateriaal in welke vorm dan ook.

ARTIKEL 6. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OPDRACHT

- 6.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, Als één van hen van mening is dat de opdrachtovervoering niet meer kan plaatshebben in overeenstemming met de opdracht. Een

dergelijk besluit moet onderbouwd, schriftelijk en tijdig aan de andere partij worden meegedeeld.

6.2 Als door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Iris Koorn Coaching toch recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Als de betaling al heeft plaatsgevonden vindt er geen restitutie plaats.

6.3 Iris Koorn Coaching mag alleen van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging gebruik maken als, ten gevolge van feiten of omstandigheden die niet aan Iris Koorn Coaching toe te rekenen zijn en een goede uitvoering van de opdracht in de weg staan, voltooiing van de opdracht in alle redelijkheid niet van Iris Koorn Coaching verwacht kan worden. Iris Koorn Coaching behoudt in dat geval minimaal aanspraak op betaling van door haar uitgevoerde werkzaamheden tot aan het moment van voortijdige beëindiging.

ARTIKEL 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

7.1 De opdrachtgever streeft ernaar dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Iris Koorn Coaching overeengekomen dienstverlening. Als het aantal deelnemers uiteindelijk lager blijkt dan overeengekomen dan is opdrachtgever toch gehouden tot het voldoen van de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging zoals met Iris Koorn Coaching overeengekomen.

7.2 Als een deelnemer / klant door onvoorzene omstandigheden niet kan deelnemen dan kan deze opgevallen plaats, na vooraf overleg met en toestemming van Iris Koorn Coaching, ingevuld worden door een andere kandidaat. Als invullen van de opgevallen plaats niet mogelijk is dan wordt aan opdrachtgever toch de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

7.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Iris Koorn Coaching nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Iris Koorn Coaching daarom vraagt dan verstrekt opdrachtgever aan Iris Koorn Coaching op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met voldoende goede internetfaciliteiten.

7.4 Het door de opdrachtgever betrekken of inschakelen van derden bij de uitvoering van de opdracht kan alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Iris Koorn Coaching

ARTIKEL 8. VERPLICHTING OPDRACHTNEMER

8.1 Iris Koorn Coaching zal de door haar te leveren dienstverlening naar haar allerbeste vermogen uitvoeren. Iris Koorn Coaching heeft daarbij niet meer dan een inspanningsverplichting wat betekent dat Iris Koorn Coaching niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening of de vorm en mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of klant gestelde doel.

ARTIKEL 9. TARIEVEN, KOSTEN EN PRIJZEN

9.1 In de offerte van Iris Koorn Coaching staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door Iris Koorn Coaching voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.

- 9.2 De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn exclusief BTW, en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

ARTIKEL 10. ANNULERINGSVOORWAARDEN

- 10.1 Als de opdracht, om redenen die niet aan Iris Koorn Coaching toe te rekenen zijn, door opdrachtgever niet wordt afgenomen op het overeengekomen tijdstip dan wordt 100% van de opdrachtsom / doorbelast cq. niet gecrediteerd, indien iemand a) niet verschijnt zonder bericht of b) binnen 24 uur voor aanvang van de coach sessie annuleert.

ARTIKEL 11. FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

- 11.1 De kosten voor geleverde diensten door Iris Koorn Coaching worden door Iris Koorn Coaching door middel van een digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Daarbij staat het Iris Koorn Coaching vrij om het hele bedrag van de opdracht in één termijn in rekening te brengen of de opdrachtsom in deeltermijnen te factureren. Ook kan worden overeengekomen dat (een gedeelte van) de opdrachtsom als voorschot wordt gefactureerd.
- 11.2 Betaling door opdrachtgever dient te gebeuren voor de op de factuur vermelde vervaldatum.
- 11.3 Na deze vervaldag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Iris Koorn Coaching over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Als betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Iris Koorn Coaching worden opgeschort zonder dat Iris Koorn Coaching als gevolg daarvan ten opzichte van opdrachtgever schadeplichtig wordt. Bovendien is Iris Koorn Coaching in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te ontbinden zonder dat rechterlijke tussenkomst benodigd is.
- 11.4 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Als opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is Iris Koorn Coaching gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.
- 11.5 Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Iris Koorn Coaching plaatsvinden. Als de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Iris Koorn Coaching gerechtigd om de wettelijke rente in rekening te brengen over het bedrag dat te laat betaald is.
- 11.6 Als opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen aan Iris Koorn Coaching voldoet of als de opdrachtgever op willekeurig welke andere manier tekortschiet in het nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van zijn overeenkomst met Iris Koorn Coaching dan is laatste gerechtigd alle incasso- en/of andere gerechtelijke of buitengerechtelijke kosten aan opdrachtgever in rekening te brengen, zulks met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.

ARTIKEL 12. AANSPRAKELIJKHEID

- 12.1 Iris Koorn Coaching is nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de klant is toegebracht door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens Iris Koorn Coaching geleverde dienstverlening.
- 12.2 Iris Koorn Coaching is nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde dienstverlening. Op Iris Koorn Coaching rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 8).

ARTIKEL 13. INTELLECTUEEL EIGENDOM / AUTEURSRECHT

- 13.1 Op alle door Iris Koorn Coaching ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht. Het auteursrecht of ander intellectueel eigendomsrecht heeft betrekking op de door Iris Koorn Coaching verleende dienstverlening en op al het daarbij gebruikte cursusmateriaal.
- 13.2 Alles wat door Iris Koorn Coaching is ontwikkeld en/of wordt gebruikt voor de uitvoering van de opdracht is en blijft eigendom van Iris Koorn Coaching. Dat geldt ook voor de door Iris Koorn Coaching uit te brengen rapportages, verslagen en feedback. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze rapportages, verslagen of feedback binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van Iris Koorn Coaching.

ARTIKEL 14. GEHEIMHOUDING

- 14.1 Iris Koorn Coaching is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. Iris Koorn Coaching houdt zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal de gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt.

ARTIKEL 15. Klachten

- 15.1 Op klachten is de Klachtenregeling van Ondernemer van toepassing, die samen met deze Algemene Voorwaarden aan Opdrachtgever ter hand wordt gesteld.
- 15.2 Partijen streven er naar om ontevredenheid zo snel mogelijk bespreekbaar te maken en op te lossen. Een formele klacht dient schriftelijk en zo spoedig mogelijk te worden gemeld, uiterlijk binnen 21 dagen na het handelen of nalaten dat aanleiding is voor de klacht ofwel binnen 21 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het handelen of nalaten aanleiding is voor een klacht. Is aan deze voorwaarde voldaan, dan is voor de particuliere opdrachtgever art. 10.2 eerste volzin van deze algemene voorwaarden niet van toepassing.
- 15.3 Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, en deze betreft een overtreding van de Gedragscode, dan kan hij op grond van artikel 10 van de Gedragscode een klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc. Ondernemer onderwerpt zich aan het oordeel van de Raad. Voor de particuliere indiener is eveneens de regeling van toepassing die wordt aangeduid in art. 6:236 sub n BW.
- 15.4 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat Ondernemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.

Bijlage behorend bij de ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening Noloc-leden

1. Algemeen

1.1 Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die de Ondernemer in de relatie met opdrachtgevers en cliënten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer opdrachtgever/cliënt (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Ondernemer.

1.2 In het geval dat de Ondernemer werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een dienstverlenende organisatie, is de klachtenregeling van die organisatie van toepassing, tenzij vooraf anders is overeengekomen.

2. Definitie Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door de Ondernemer of een door Ondernemer ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

3 Indiening van de klacht

3.1 Partijen streven er naar om ontevredenheid zo snel mogelijk bespreekbaar te maken en in goed overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt een klacht schriftelijk ingediend binnen 21 dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen 21 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.

3.2 De Indiener omschrijft in zijn klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.

3.3 De schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het postadres van de Ondernemer.

4 Klachtbehandeling in eerste aanleg

4.1 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door de Ondernemer.

4.2 De indiener ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze de Ondernemer de klacht zal onderzoeken.

4.3 De Ondernemer handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

5 Onderzoek van de klacht

5.1 Na kennisneming van de klacht stelt de Ondernemer een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.

5.2 Ondernemer is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.

5.3 Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, danwel het nalaten of weigeren daarvan: a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening; b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen; c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag, met de Noloc-Gedragscode alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

6 Oordeel

6.1 Als de Ondernemer de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet de Ondernemer aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.

6.2 Als de Ondernemer de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van de Ondernemer met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

7 Klachtbehandeling in tweede aanleg © Noloc 002/Algemene voorwaarden Noloc-leden per 11-05-2020
5/5

7.1 Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, en deze betreft een overtreding van de Gedragscode, dan kan hij op grond van artikel 10 van de Gedragscode een klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc, beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals (www.noloc.nl). De Ondernemer onderwerpt zich aan het oordeel dat de Raad uitspreekt.

7.2 Voor de particuliere indiener is eveneens de in art. 6:236 sub n BW aangeduide regeling van toepassing.

8 Inwerkingtreding Dit reglement treedt in [werking op 11 mei 2020](#)