



## Algemene voorwaarden voor de dienstverlening van Elqui Coaching, outplacement & trainingen

### Artikel 1 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert aan opdrachtgever. Afwijking van deze voorwaarden is slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen;
2. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle personen of ondernemingen die door opdrachtnemer bij de uitvoering van enige opdracht zijn betrokken;
3. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer;
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard;
5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden of zich tussen partijen een situatie voordoet waarin deze deze algemene voorwaarden niet voorzien, dan dient de uitleg plaats te vinden 'in de geest' van deze bepalingen;
6. Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### Artikel 2 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: Elqui die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
3. Diensten: alle door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten, waaronder coaching, loopbaanbegeleiding of begeleiding in een outplacement traject en andere vormen van begeleiding, zowel individueel als groepsgewijs, dan wel advisering, dan wel training, 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;



4. Cliënt: degene die is aangewezen door opdrachtgever en deelneemt aan een begeleidings-, advies-, of coachingstraject, cursus of training.

### **Artikel 3      Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 kalenderdagen, tenzij schriftelijk anders aangegeven. Offertes en aanbiedingen zijn pas bindend nadat de opdrachtgever een offerte of aanbidding schriftelijk middels een opdrachtbevestiging binnen de gestelde aanvaardingstermijn heeft bevestigd.
2. Indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat offertes en aanbiedingen, dan wel een onderdeel ervan, een kennelijke vergissing of typefout bevat, kan opdrachtnemer niet aan haar offertes en aanbiedingen worden gehouden;
3. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte of aanbidding opgenomen aanbod, dan is de opdrachtgever daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan volgens deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij deze door de opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard;
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard in de uitgebrachte offertes en aanbiedingen;
5. Alle prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven;
6. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

### **Artikel 4      De overeenkomst en uitvoering hiervan**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de aanvaarding van de offerte of aanbidding opdrachtnemer heeft bereikt en een bevestigingsbrief van de opdracht door opdrachtnemer is verzonden;
2. 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 deskundigheid naar de maatstaven van het moment nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.
3. Indien er 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 opdrachtgever geschieden.



4. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft 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;
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

#### **Artikel 5      Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan;
2. Indien partijen overeenkomen tussentijds de aanpak, werkwijze, omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen, aanvaardt de opdrachtgever dat de tijdsplanning van de uitvoering hierdoor kan wijzigen. Opdrachtnemer zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover van te voren inlichten;
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft;
5. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd tot verhoging van een vast honorarium of vaste prijs als gevolg van veranderingen op het niveau van lonen en kosten.

#### **Artikel 6      Annulering**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om, met opgave van reden, een training, begeleiding- of coachingstraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever, dan wel een cliënt te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever, indien deze de betaling aan de opdrachtnemer reeds heeft voldaan, recht heeft op teruggave van het volledige aan opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. Opdrachtgever heeft het recht om haar deelname, of die van de cliënt, voor aanvang van de training, het begeleidings-, of coachingstraject te annuleren, mits dit schriftelijk geschiedt;
3. Annulering van de opdracht door opdrachtgever of cliënt kan tot 4 weken voor aanvang van de



- training of en/of het begeleidings- of coachingstraject kosteloos geschieden;
4. Bij annulering door opdrachtgever of cliënt binnen 4 weken tot 1 week voor aanvang van een training, begeleidings- of coachingstraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag;
  5. Een individueel begeleidings- en/of coachingsgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd of verplaatst. Bij afzegging of verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien opdrachtgever of cliënt niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.

#### **Artikel 7 Tussentijdse beëindiging**

1. Beide partijen kunnen te allen tijde de aangevangen overeenkomst voortijdig eenzijdig schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van ten minste 3 maanden, gerekend vanaf de datum van opzegging, in acht te nemen;
2. Indien opdrachtgever een aangevangen overeenkomst voor de uitvoering van een cursus of training eenzijdig opzegt, verbeurt opdrachtnemer een boete ter hoogte van 50% van het overeengekomen honorarium dat, te rekenen vanaf het moment van feitelijk beëindigen van de werkzaamheden door opdrachtnemer, bij een reguliere voortzetting van de overeenkomst verschuldigd zou zijn geweest. Deze boete is onmiddellijk en niet voor verrekening vatbaar.
3. Indien opdrachtgever of cliënt na aanvang van een training, begeleidings- en/of coachingstraject deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van dit geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen;
4. De overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de overeenkomst, zonder schriftelijke opzegging of vooraf uitdrukkelijk overeengekomen schriftelijke afspraken, door toedoen van opdrachtgever en/of cliënt langer dan 6 maanden wordt onderbroken of uitgesteld
5. Als opdrachtnemer de aangevangen overeenkomst eenzijdig opzegt ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen en daardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevegd, behoudt zij daarbij aanspraak op betaling van de declaraties op basis van de geldende overeengekomen tarieven voor de tot dat moment verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever, voor zover in de offerte is overeengekomen, onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht;
6. Indien één der partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de overeenkomst zonder



inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, één en ander onder voorbehoud van alle rechten;

7. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in het nakomen 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 is verschuldigd. De tot de beëindiging geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

#### **Artikel 8 Overmacht**

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld en noch krachtens de wet een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt;
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: elke van de wil van opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid, ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien, die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede, voorzover daaronder reeds niet inbegrepen, oorlogen, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, brand, computeruitval bij opdrachtnemer, langdurige ziekte van door opdrachtnemer ingeschakelde derden en andere ernstige storingen bij opdrachtgever of diens leveranciers;
3. Opdrachtnemer kan gedurende de periode dert de overmacht duurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, dan is elk der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

#### **Artikel 9 Betaling en incasso**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal ook plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;
2. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft voldaan en dus in gebreke blijft, dan is opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enigerlei



- wijze jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden;
3. Ingeval van betalingsverzuim is opdrachtgever voorts een vertragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;
  4. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;
  5. Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, inde tweede plaats van de opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur;
  6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd om de overeenkomst uit te voeren, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen;
  7. Ingeval opdrachtnemer om haar moverende redenen besluit een vordering wegens niet-betalen van één of meer onbetaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, almede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

#### **Artikel 10                   Geheimhouding**

1. 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;
2. Informatie over cliënt zal uitsluitend met diens toestemming aan opdrachtgever worden gerapporteerd. Hierop kan slechts bij schriftelijke overeenkomst van alle betrokkenen voor aanvang van de opdracht een uitzondering worden gemaakt. Hierop vormt informatie over de voortgang een uitzondering;
3. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van opdrachtgever extern gerefereerd worden.

#### **Artikel 11                   Persoonsgegevens**



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

## **Artikel 12                    Intellectuele eigendom**

1. Voorzover 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 eigenaar van deze rechten.
2. Opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan opdrachtgever verstrekt zijn en niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
3. Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst opgedane kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hier geen strikt vertrouwelijke informatie van opdrachtgever aan derden over wordt gebracht.

## **Artikel 13                    Aansprakelijkheid**

1. Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld;
2. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer;
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens;
4. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
5. In afwijking van hetgeen in lid 4 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan 6 maanden de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 6 maanden verschuldigde factuurbedrag;
6. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken worden 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 inbegrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt;



7. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

#### **Artikel 14 Klachten**

1. Klachten betreffende de verrichte diensten dienen uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van verzending van de facturen schriftelijk bij opdrachtgever te zijn ingediend, bij gebreke waarvan opdrachtgever geacht wordt de verrichte dienst goedgekeurd te hebben;
2. Opdrachtnemer verplicht zich om de ontvangst van een klacht van de opdrachtgever schriftelijk te bevestigen en deze binnen 4 weken na ontvangst in behandeling te nemen.

#### **Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is het Nederlands Recht van toepassing;
2. Als in geval van een geschil één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden door een rechterlijke instantie buiten toepassing worden gesteld, blijven de overige voorwaarden onverminderd van kracht en zijn de toepasselijke artikelen uit het Nederlandse BW, voor zover niet geregeld in deze algemene voorwaarden, van toepassing;
3. Alle geschillen, voortvloeiende uit of ten gevolge van rechtshandelingen waarop de onderhavige algemene voorwaarden van toepassing zijn, behoudens geschillen waarvoor de kantonrechter competent is, worden in eerste instantie door middel van mediatie opgelost en bij het mislukken daarvan voorgelegd aan een bevoegde rechterlijke instantie binnen het arrondissement Arnhem, behoudens een nadere uitdrukkelijk door partijen gemaakte andere forumkeuze;
4. Van toepassing is steeds de versie van deze algemene voorwaarden zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst met opdrachtgever.