

## ALGEMENE VOORWAARDEN HELDER HELEN LIFE COACHING

### Artikel 1 – Toepasselijkheid van de voorwaarden

- 1.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen mevrouw S. de Boer, als eenmanszaak h.o.d.n. Helder Helen, verder te noemen: "Helder Helen", en een opdrachtgever waarbij Helder Helen diensten verleend aan de opdrachtgever en op welke overeenkomst Helder Helen deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, met uitdrukkelijke uitsluiting van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever. Onder diensten wordt in onderhavige voorwaarden verstaan alle door Helder Helen aan de opdrachtgever verleende diensten, waaronder coaching en begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woords, waaronder begrepen werkzaamheden in het kader van de overeenkomst die niet op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever zijn verricht.
- 1.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Helder Helen, voor de uitvoering waarvan door Helder Helen derden dienen te worden betrokken. Deze derden kunnen eveneens op deze algemene voorwaarden een beroep doen.
- 1.3 Eventuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.4 Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Helder Helen en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### Artikel 2 – Offertes, totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1 Alle aanbiedingen en prijsopgaven (offertes) van Helder Helen zijn vrijblijvend. Offertes zijn gebaseerd op de bij Helder Helen op dat moment beschikbare informatie.
- 2.2 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding door de opdrachtgever van de offerte van Helder Helen of – indien geen offerte is uitgebracht – door schriftelijke bevestiging van Helder Helen van een door de opdrachtgever verstrekte opdracht. Helder Helen kan echter na aanvaarding van de offerte door de opdrachtgever de gedane prijsopgave en opgegeven termijnen nog herroepen binnen een week na aanvaarding. Alle prijsopgaven en offertes worden gedaan inclusief BTW, maar exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.3 Helder Helen mag als opdrachtgever beschouwen degene die de opdracht aan Helder Helen heeft gegeven, tenzij deze daarbij uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven te handelen krachtens last, uit naam en voor rekening van een derde en mits naam en adres van deze derde tegelijkertijd aan Helder Helen zijn verstrekt. In dit geval gelden de betalingsverplichtingen zoals genoemd in artikel 4 voor deze derde.
- 2.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht Helder Helen niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 2.5 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

### Artikel 3 – Zelfstandigheid

- 3.1 Helder Helen werkt als zelfstandige en derhalve niet in loondienst. Of de opdrachtgever loonbelasting of premies voor de werkzaamheden in moet houden dient uitsluitend door de opdrachtgever beoordeeld te worden.

- 3.2 Helder Helen aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet in acht nemen door de opdrachtgever van de geldende regels met betrekking tot het bewaren van kopieën van identiteitsbewijs en overige documenten van Helder Helen in zijn administratie, bijvoorbeeld ten aanzien van de Belastingdienst.

### Artikel 4 – Honorarium en betaling

- 4.1 Het honorarium voor Helder Helen is in beginsel gebaseerd op een tarief per coaching sessie. Eventueel wordt voor de opdracht een totaalprijs overeengekomen. Bij opdrachten met een looptijd langer dan 3 maanden kan Helder Helen naast het honorarium ook verschotten verbonden aan de uitvoering van de opdracht aan de opdrachtgever in rekening brengen. Indien Helder Helen dit noodzakelijk acht, kan zij een voorschotnota aan de opdrachtgever verzenden en om betaling verzoeken voordat de werkzaamheden aanvangen, dan wel verzoeken om een daarmee gelijk te stellen zekerheidstelling.
- 4.2 Het honorarium van Helder Helen bedraagt € 133,10 inclusief BTW (corresponderend met een tarief van € 110,- exclusief BTW) per coaching sessie, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Een coaching sessie neemt in beginsel 90 minuten in beslag, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 4.3 Helder Helen declareert in beginsel maandelijks, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Declaraties dienen uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan in de valuta waarin de declaratie is gesteld. Betaling zal door de opdrachtgever plaatsvinden zonder aftrek, compensatie/verrekening en/of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 4.4 Na verstrijken van de termijn van 14 dagen is de opdrachtgever onmiddellijk en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, in welk geval de opdrachtgever over het factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd is vanaf de datum van verzuim tot aan het moment van volledige voldoening. Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.
- 4.5 Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is opdrachtgever in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (de BIK-staffel).
- 4.6 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke kosten en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.
- 4.7 Helder Helen is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, indien opdrachtgever betalingsverplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, tot het moment dat de opdrachtgever alsnog aan zijn betalingsverplichtingen voldoet.
- 4.8 Helder Helen is gerechtigd de tarieven jaarlijks te verhogen. Helder Helen zal de opdrachtgever zo tijdig mogelijk op de hoogte stellen van tariefsverhogingen. Voor reeds op basis van de oude tarieven aangegane overeenkomsten kan geen tariefsverhoging worden doorgevoerd.

### Artikel 5 – Duur van de overeenkomst

- 5.1 De overeenkomst tussen Helder Helen en een opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, namelijk voor de duur van de opdracht, in beginsel uitgedrukt in het aantal na een gratis intakegesprek te verwachten coaching sessies, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 5.2 De overeengekomen termijnen waarbinnen de coaching sessies zullen plaatsvinden, zijn streeftermijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Helder Helen is

gehouden om, zodra duidelijk wordt dat tijdige levering van de diensten niet mogelijk is, de opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.

- 5.3 Bij toerekenbare overschrijding van de toegezegde termijnen is de opdrachtgever, indien op de uitvoering in redelijkheid niet langer kan worden gewacht, gerechtigd tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst. Helder Helen is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding. Bij overschrijding is Helder Helen gerechtigd het reeds uitgevoerde deel van de opdracht afzonderlijk te factureren en de opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.
- 5.4 Levering van gegevens via e-mail wordt geacht te hebben plaatsgehad op het moment waarop het medium de verzending heeft bevestigd.

#### Artikel 6 – Uitvoering van opdrachten, geheimhouding

- 6.1 Helder Helen heeft een inspanningsverplichting op basis van de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst en geen resultaatsverplichting.
- 6.2 Helder Helen is gehouden de opdracht naar beste weten en kunnen en met een goede vak kennis – naar de maatstaven van het moment van nakomen – uit te voeren voor het door de opdrachtgever gespecificeerde doel.
- 6.3 Helder Helen is aangesloten bij de NOBCO (Nederlandse Orde van Beroepscoaches) en zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven, waartoe behoren de Internationale Ethische Code en het Klachtenreglement Stichting NOBCO. Van deze twee documenten zal Helder Helen aan de opdrachtgever een kopie verstrekken op eerste verzoek.
- 6.4 Helder Helen en de opdrachtgever zullen alle door de andere partij beschikbaar gestelde informatie strikt vertrouwelijk behandelen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld en/of wanneer dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 6.5 Helder Helen heeft het recht een opdracht (mede) door een derde te laten uitvoeren, onverminderd de verantwoordelijkheid van Helder Helen voor de vertrouwelijke behandeling en de deugdelijke uitvoering van de opdracht. Helder Helen zal bedoelde derde tot geheimhouding verplichten.
- 6.6 De opdrachtgever verstrekt op verzoek inhoudelijke inlichtingen over de opdracht alsmede documentatie. Verzending van bedoelde stukken geschiedt steeds voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- 6.7 Helder Helen staat niet in voor de juistheid van de door opdrachtgever aan Helder Helen verstrekte gegevens en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard dan ook, indien Helder Helen is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, ook al zijn deze te goeder trouw verstrekt.
- 6.8 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Helder Helen zijn verstrekt door de opdrachtgever heet Helder Helen het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

#### Artikel 7 – Wijziging, intrekking van opdrachten

- 7.1 Indien de opdrachtgever na de totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen anders dan van geringe aard aanbrengt in de opdracht, is Helder Helen gerechtigd de termijn en/of het honorarium aan te passen of de opdracht alsnog te weigeren.
- 7.2 Helder Helen behoudt zich het recht voor om de overeengekomen coachingsdoelen en/of het overeengekomen aantal sessies in het belang van het traject nader te wijzigen en/of aan te vullen. Mocht de duur van de overeenkomst daardoor wijzigen, dan worden in goed overleg

tussen partijen nadere afspraken gemaakt over de wijzigingen en de (financiële) gevolgen daarvan.

- 7.3 Indien een opdracht door de opdrachtgever wordt ingetrokken, is deze betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht verschuldigd.

#### Artikel 8 – Annulering en ontbinding

- 8.1 Helder Helen heeft het recht om onder opgave van redenen een coaching sessie of andere dienst te annuleren of te verplaatsen. In geval er sprake is van een annulering en de opdrachtgever heeft al betaald, zal Helder Helen de opdrachtgever het volledige bedrag terugbetalen, tenzij de reden van annulering aan de opdrachtgever toerekenbaar is.
- 8.2 Indien de opdrachtgever een coaching sessie of andere dienst van Helder Helen annuleert of wenst te verplaatsen en dit later kenbaar maakt aan Helder Helen dan een week voor de betreffende datum, waarbij verplaatsing niet meer mogelijk blijkt, is Helder Helen gerechtigd 50% van de betreffende sessie of dienst in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever pas een dag voorafgaand aan de betreffende sessie of dienst bericht van verhindering doet, is Helder Helen gerechtigd 100% van de betreffende sessie of dienst in rekening te brengen.
- 8.3 Indien de opdrachtgever na aanvang van een sessie of een andere dienst de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet (langer) deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op terugbetaling of creditering van de betreffende sessie of dienst. Dit is alleen anders wanneer Helder Helen meent dat de bijzondere omstandigheden van het betreffende geval anders rechtvaardigen.
- 8.4 Helder Helen is, indien de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance of liquidatie van (de onderneming van) de opdrachtgever, zonder enige verplichting tot schadevergoeding bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden dan wel de uitvoering daarvan op te schorten. Helder Helen kan alsdan onmiddellijke voldoening van het op basis van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht verschuldigde bedrag vorderen.

#### Artikel 9 – Reclames en geschillen

- 9.1 De opdrachtgever dient klachten over de door Helder Helen geleverde diensten zo spoedig mogelijk kenbaar te maken en in ieder geval binnen tien werkdagen na het voltooiën van de sessie en/of dienstverlening schriftelijk aan Helder Helen te melden, na welke termijn het klachtrecht van de opdrachtgever vervalft. Het uiten van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.
- 9.2 Indien de klacht in de visie van Helder Helen of conform het klachtenreglement van de NOBCO gegrond is bevonden, zal Helder Helen het geleverde binnen redelijke tijd verbeteren of vervangen dan wel, indien Helder Helen redelijkerwijs niet aan het verlangen tot verbetering kan voldoen, een reductie op de prijs verlenen.
- 9.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Helder Helen slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11.

#### Artikel 10 – Intellectueel eigendom

- 10.1 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Helder Helen het auteursrecht op door Helder Helen vervaardigde teksten, oefeningen, programma's, modellen, en andere materialen of bescheiden van welke aard dan ook, en voor zover eigendoms-, octrooi-, merk-, modellen-, handelsnaam- en/of andere rechten van intellectueel eigendom rusten op de door Helder Helen ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten of bescheiden, is en blijft Helder Helen enige gerechtigde tot deze rechten en alle gebruik dat daaruit voortvloeit. De opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd de (stoffelijke) dragers van deze

rechten te gebruiken voor het doel waartoe deze door Helder Helen beschikbaar zijn gesteld aan de opdrachtgever onder de overeenkomst en uitsluitend voor de duur van de overeenkomst. Het is de opdrachtgever nimmer toegestaan de bedoelde rechten of dragers te gebruiken, waartoe behoort (maar niet beperkt tot): te vermenigvuldigen te wijzigen en/of te verwijderen, een en ander in de breedste zin des woords.

- 10.2 De opdrachtgever vrijwaart Helder Helen tegen aanspraken van derden wegens beweerde inbreuk op eigendoms-, octrooi-, modellen-, handelsnaam-, auteursrechten en/of andere intellectuele eigendomsrechten in verband met de uitvoering van de overeenkomst.
- 10.3 Het is Helder Helen toegestaan om bij de uitvoering van de overeenkomst opgedane kennis en/of verkregen informatie te gebruiken voor andere doeleinden, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht, zonder instemming van de opdrachtgever.

#### Artikel 11 – Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 11.1 Helder Helen is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade welke het directe en aantoonbare gevolg is van een aan Helder Helen toerekenbare tekortkoming. Helder Helen is nimmer aansprakelijk voor alle andere vormen van schade zoals gevolgschade, waartoe behoren (maar niet beperkt tot): bedrijfsschade, vertragingsschade en gederfde winst. De aansprakelijkheid bij toerekenbare tekortkoming is in ieder geval beperkt tot een bedrag gelijk aan de factuurwaarde van het reeds uitgevoerde deel van de desbetreffende overeenkomst, inclusief BTW.
- 11.2 In gevallen van letselschade of andersoortige lichamelijke of geestelijke schade voor de opdrachtgever is de aansprakelijkheid van Helder Helen gelimiteerd tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Helder Helen in het betreffende geval uitkeert.
- 11.3 De beoordeling van de vraag of de dienstverlening van Helder Helen bepaalde risico's voor letselschade of andersoortige lichamelijke of geestelijke schade behelst, blijft geheel voor rekening en risico van de opdrachtgever. Niettemin zal Helder Helen een opdrachtgever doorverwijzen naar derden (waartoe behoren medische specialisten) indien zij van mening is dat daartoe een noodzaak aanwezig is en die expertise niet bij Helder Helen aanwezig is. Het niet (tijdig) doorverwijzen van de opdrachtgever door Helder Helen aan derden kan echter nimmer tot aansprakelijkheid van Helder Helen leiden. De consequenties van een doorverwijzing voor de overeenkomst tussen partijen zullen in goed overleg worden vastgesteld.
- 11.4 Helder Helen is niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van de ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtgever of derden ter beschikking gestelde documenten, informatie of informatiedragers. Helder Helen is evenmin aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van het gebruik van informatietechnologie en telecommunicatiemiddelen.
- 11.5 De opdrachtgever vrijwaart Helder Helen voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst en/of uit het gebruik van het geleverde, behoudens voor zover op grond van dit artikel aansprakelijkheid van Helder Helen bestaat.

#### Artikel 12 – Overmacht

- 12.1 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Helder Helen geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Helder Helen niet in staat is de verplichtingen na te komen. Daaronder worden in ieder geval, maar niet uitsluitend, begrepen: brand, ongeval, ziekte, werkstaking, oorlog, maatregelen van overheidswege en transportbelemmeringen.

12.2 Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van Helder Helen opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Helder Helen niet mogelijk is, langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Indien de opdrachtgever consument is, geldt de in dit lid bedoelde opschortingbevoegdheid slechts voor zover deze bevoegdheid hem/ haar op grond van de wet toekomt.

12.3 Indien Helder Helen bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan de overeengekomen verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan deze verplichtingen kan voldoen, is Helder Helen gerechtigd het reeds uitgevoerde afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen, als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

#### Artikel 13 – Persoonsgegevens

- 13.1 Door het aangaan van de overeenkomst verleent de opdrachtgever aan Helder Helen ondubbelzinnig toestemming om de persoonsgegevens van de opdrachtgever te gebruiken en voor zover nodig te bewerken in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp).
- 13.2 Helder Helen zegt de opdrachtgever toe de bepalingen van de Wbp na te leven.
- 13.3 Helder Helen gaat vertrouwelijk om met de persoonsgegevens en houdt deze geheim. Helder Helen mag, behalve met voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, geen persoonsgegevens doorgeven aan een derde. Dit is slechts anders indien en voor zover een wettelijk voorschrift Helder Helen tot bekendmaking verplicht.
- 13.4 Helder Helen verwerkt de persoonsgegevens slechts in opdracht en overeenkomstig de schriftelijke instructies van de opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid. Het is Helder Helen niet toegestaan de persoonsgegevens te gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor deze zijn verkregen.

#### Artikel 14 – Toepasselijk recht

- 14.1 Op de rechtsbetrekkingen tussen de opdrachtgever en Helder Helen is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Alle geschillen over deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het oordeel van de bevoegde Nederlandse rechter te Utrecht (Midden-Nederland).

#### Artikel 15 – Wijziging en vindplaats Voorwaarden

- 15.1 Helder Helen behoudt zich het recht voor de Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
- 15.2 Voor een reeds voor de wijziging aangegane overeenkomst kunnen de alsdan geldende Voorwaarden niet worden gewijzigd. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht op 19 juni 2017 onder depotnummer 68805985 en worden altijd bij offerte of bij de overeenkomst door Helder Helen aan de opdrachtgever verstrekt dan wel ter inzage aangeboden.