

ALGEMENE VOORWAARDEN ISENTIC

Artikel 1. Definities.

1. Isentic: de eenmanszaak Isentic van Ralph Beckers gevestigd te Breda.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Isentic opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching, training, advies of verwante werkzaamheden.
3. Opdracht: de overeenkomst tussen Isentic en Opdrachtgever op grond waarvan het dienstenpakket bij Opdrachtgever wordt uitgevoerd.
4. Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zins des woords.
5. NOBCO: De stichting Nederlandse Orde van Beroeps Coaches.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden.

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle al dan niet schriftelijk vastgelegde aanbiedingen, overeenkomsten en opdrachtbevestigingen van Isentic met betrekking tot haar dienstverlening.
2. Tenzij schriftelijk tussen opdrachtgever en Isentic anders wordt overeengekomen, zijn de bepalingen van deze algemene voorwaarden ook ten volle van toepassing op elke aanbieding, overeenkomst en/of opdrachtbevestiging, die voortbouwt op of voortvloeit uit een eerder gesloten overeenkomst.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Isentic zijn overeengekomen.
4. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Isentic treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
5. Eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Isentic uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Toepasselijke gedragsregels en reglementen.

1. Isentic voert de Diensten uit in overeenstemming met de "NOBCO Ethische Gedragscode" dan wel de daarvoor in plaats tredende beroepsregels en acht zich gebonden aan het klachtenreglement van de NOBCO dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregelen en tuchtrechtspraak. De toepasselijke gedragsregels en reglementen zijn te vinden op de website van de NOBCO: www.nobco.nl.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomsten.

1. Alle door Isentic uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend en gedurende een periode van 14 dagen geldig, tenzij de offerte een afwijkende termijn voor aanvaarding vermeldt.
2. Een Opdracht komt, na aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever, eerst tot stand nadat Opdrachtgever en Isentic de betreffende offerte beiden hebben ondertekend.

Artikel 5. Wijzigingen en aanvullingen.

Wijzigingen in de inhoud van een Opdracht of aanvulling daarop zijn slechts van kracht indien zij schriftelijk, tussen Isentic en de Opdrachtgever worden overeengekomen.

Artikel 6. Inhoud van de overeenkomst/opdrachtbevestiging.

In de overeenkomst dan wel offerte of opdrachtbevestiging als bedoeld in artikel 1.3, worden ten minste de volgende onderwerpen vastgelegd:

- naam van de Opdrachtgever/onderneming
- adres en plaats van de Opdrachtgever/onderneming
- uur/dagdeeltarieven
- overige kosten

Artikel 7. Facturen, tarieven en kosten.

1. Alle in de offerte c.q. Opdracht vermelde bedragen zijn exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Onverminderd het overige in dit artikel bepaalde, worden de facturen van Isentic berekend aan de hand van de overeengekomen aantallen uren/dagdelen en tarieven. Isentic factureert binnen twee weken na afronding van de Opdracht. Als de looptijd van de Opdracht langer is dan één maand, factureert Isentic maandelijks aan de Opdrachtgever.

3. Indien op enig moment het tarief hoger wordt als gevolg van algemeen geldende overheidsmaatregelen en/of wijziging in belastingen c.q. sociale lasten, zal het verhoogde tarief op datum van ingang bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
4. Alle honoraria zijn exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
5. Isentic kan Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van opdrachtgever moeten worden gemaakt. Isentic heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Isentic heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
6. Bezwaren inzake (de hoogte van) de factuur dienen binnen 8 dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk aan Isentic te worden kenbaar gemaakt. Na het verstrijken van deze termijn heeft de Opdrachtgever zijn (eventuele) rechten ter zake verwerkt.

Artikel 8. Betaling.

1. Betaling van de factuur van Isentic dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum, op een door Isentic aan te geven wijze. Tenzij een andere betalingstermijn is overeengekomen met Opdrachtgever. Betaling dient plaats te vinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Uitsluitend betalingen aan Isentic dan wel aan een rechtspersoon die door Isentic tot incassering van factuurbedragen ten behoeve van haar gemachtigd is, werken bevrijdend.
3. Indien de factuur van Isentic niet binnen de in lid 1 van dit artikel bedoelde termijn is voldaan, is de Opdrachtgever na ommekomst van die termijn, zonder dat een ingebrekestelling of aanmaning ter zake nodig is, over het openstaande bedrag een vertragsrente verschuldigd per kalendermaand gelijk aan de wettelijke (handels)rente. Een gedeelte van een kalendermaand geldt in dit verband voor een hele kalendermaand.

Artikel 9. Incassokosten.

1. Is Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van €50,00.
2. Indien Isentic hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

Artikel 10. Geheimhouding.

1. Isentic verzekert, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, geheimhouding met betrekking tot alle gegevens en kennis omtrent bedrijfsaangelegenheden van Opdrachtgever waarvan Isentic en/of door haar ingezette derden kennis nemen bij de uitvoering van deze algemene voorwaarden en de daarop gebaseerde Opdrachten. Gegevens en kennis gelden als vertrouwelijk als dit door de Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de gegevens en kennis.
2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Coachee plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Coachee hiervoor nadrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.

Artikel 11. Intellectuele eigendom.

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de overeenkomst – aan Opdrachtgever en/of Coachee verstrekte of – in het kader van deze overeenkomst – gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en computer programma's.
2. Opdrachtgever en/of Coachee mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtnemer geen gebruik maken van deze producten, waarop opdrachtnemer rechtshebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden 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 Opdrachtgevers en/of Coachees.

Artikel 12. Aansprakelijkheid.

1. Isentic is ter zake van door haar geleverde prestaties - daaronder mede begrepen adviezen en met inbegrip van overschrijding van levertijden en/of van het uitblijven van een prestatie - slechts aansprakelijk, indien door haar de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht, niet in acht is genomen.
2. Indien Isentic aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade. Isentic is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Isentic is in geen geval aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Isentic is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Indien om welke reden ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever en/of Coachee beperkt tot het factuurbedrag van het gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft en met een maximum van €5000,-.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Isentic aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Isentic toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
5. Opdrachtnemer zal bij inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen, dienstverleners of coaches) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever c.q. Coachee of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
6. Opdrachtnemer ofwel door hem in te schakelen Coaches of derden, die belast worden met het begeleiden van Coachees, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van Coachee beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de Coachee dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien Coachee enig letsel zou oplopen, is Opdrachtnemer c.q. door hem in te schakelen Coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.
7. Indien Opdrachtgever en/of Coachee een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Isentic.

Artikel 13. Annuleringsvoorwaarden.

1. De bepalingen in Artikel 13 zijn alleen van toepassing wanneer de Opdracht behelst een eenmalige adviesopdracht, een Workshop, Training, Coaching en/of andere begeleidingstrajecten en voor zover is geoffreerd en overeengekomen op basis van dag/dagdeel tarieven.
2. Bij verplaatsing/annulering van de Opdracht danwel van deelopdrachten zoals afzonderlijke sessies, worden de volgende kosten in rekening gebracht:
 - Bij verplaatsing/annulering langer dan 21 dagen voor aanvang geen kosten.
 - Bij verplaatsing/annulering tussen 14 en 21 dagen voor aanvang 50% van de kosten.
 - Bij verplaatsing/annulering tussen 3 en 14 dagen voor aanvang 75% van de kosten.
 - Bij verplaatsing/annulering binnen 3 dagen voor aanvang 100% van de kosten.
3. Indien voorbereidingstijd separaat is geoffreerd en is uitgevoerd, wordt bij verplaatsing/annulering 100% van deze kosten in rekening gebracht, tenzij de betreffende sessie is herplaatst naar een datum binnen 1 maand vanaf de datum waarop de wijziging is kenbaar gemaakt aan Isentic. Meerkosten, waaronder verblijfskosten en reiskosten voor rekening van Isentic, worden bij verplaatsing/annulering voor 100% in rekening gebracht.

Artikel 14. Algemene bepalingen.

1. Isentic is jegens Opdrachtgever gerechtigd datgene te doen of na te laten waartoe Isentic door of in verband met enig voorschrift van de overheid of daarmee gelijk te stellen organisatie verplicht is, ook indien dit alleen voor Isentic geldt, en zal ter zake niet jegens Opdrachtgever aansprakelijk zijn.
2. Mocht in de toekomst tussen Opdrachtgever en Isentic verschil van inzicht rijzen over (de uitleg van) het bepaalde in deze overeenkomst en/of mochten zich situaties voordoen die in deze overeenkomst niet (uitputtend) zijn geregeld, dan zullen Opdrachtgever en Isentic de alsdan ontstane situatie in goed overleg tot een oplossing trachten te brengen.
3. Het nalaten door een der partijen om te eniger tijd enige bepalingen van deze algemene voorwaarden af te dwingen, tast in generlei opzicht de rechten van de betrokken partij aan om alsnog volledig nakoming door de andere partij te eisen. Het zich neerleggen door een der partijen bij een schending door de andere partij van een van diens verplichtingen impliceert niet het doen van afstand door eerstbedoelde partij van haar uit de verplichting voortvloeiende rechten.
4. Alle te verrichten werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst/opdrachtbevestiging, zijn te beschouwen als inspanningsverbintenissen, dat wil zeggen dat Isentic en/of door haar ingezette derden zich zullen inspannen om Opdrachtgever naar beste vermogen van dienst te zijn.

Artikel 15. Geschillenbeslechting.

1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Isentic en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever c.q. Coachee een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
3. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, zal het bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Arnhem.

Breda, 1 januari 2011

Gedeponeerd bij de KvK te Arnhem onder nummer 51517671