

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met Joia Stoutjesdijk (www.joiastoutjesdijk.nl), handelend onder de naam Face to Face Consulting (www.facetoface.nl), Flowopener (www.flowopener.nl) en (www.flowopener.com) en Face to Face (Coach) Academy (www.facetofaceacademy.nl) en (www.facetofacecoachacademy.nl) een onderneming die ingeschreven staat bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 27138682 en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2. Bedrijfsomschrijving

Face to Face Consulting, FLOWOPENER, Face to Face (coach) Academy is een zelfstandig werkend bureau voor coaching en training, workshops, seminars, webinars en lezingen.

3. Definities

- a. Opdrachtnemer: Joia Stoutjesdijk, tevens handelend onder de naam Face to Face Consulting, FLOWOPENER en Face to Face (coach) Academy die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van training- en coachingsdiensten.
- b. Opdrachtgever: de wederpartij van Opdrachtnemer, te weten de cliënt zelf en/of zijn werkgever.
- c. Overeenkomst: een mondeling dan wel schriftelijk contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening.

4. Uitvoering van de overeenkomst

- a. Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- b. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de Opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.
- 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 de Opdrachtgever geschieden.
- d. 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.
- e. 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 opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

5. Prijzen en offertes

- a. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen.
- b. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- c. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

d. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat opdrachtgever mondeling akkoord is gegaan met de betreffende opdracht c.q. afspraak of een voor akkoord getekende offerte of contract door opdrachtnemer is ontvangen.

e. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op basis van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij opdrachtnemer gebruikelijke tarifiering.

6. Betalingsvoorwaarden

a. Betaling vindt plaats op basis van facturatie welke men ontvangt op de dag van de eerste sessie, tenzij vooraf anders is overeengekomen.

b. Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW op de door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.

c. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien opdrachtnemer zijn vordering op opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.

d. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen tien dagen na factuurdatum aan opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan opdrachtgever geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

7. Duur

a. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

b. Wanneer de duur van de Overeenkomst vooraf wordt vastgesteld, geschiedt dit in de offerte en na aanvaarding hiervan door opdrachtgever. Vroegtijdige beëindiging kan alleen indien partijen dit in onderling overleg zijn overeengekomen.

c. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

d. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen heeft, of het tijdstip van voltooiing beïnvloedt, zal opdrachtnemer opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

8. Tekortkomingen – afspraken verzetten

a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

b. Bij afzeggingen van advies- en coachingsgesprekken door opdrachtgever binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek, wordt 100% van de gesprekskosten en eventuele overige kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever. Van 48 uur tot 24 uur voor aanvang van het gesprek wordt, evenals in geval van overmacht, 50% van de gesprekskosten en eventuele overige kosten in rekening gebracht.

9. Overmacht

a. 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 opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat in haarverplichtingen na te komen.

b. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer is gestart met uitvoering van de overeenkomst.

c. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort.

Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door opdrachtnemer niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

d. Indien opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

10. Vertrouwelijke informatie – geheimhouding

a. Beide 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. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever.

b. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen, behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Derhalve zal de opdrachtnemer niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de sponsor van de opdrachtgever of aan de wettelijke autoriteiten meldt.

c. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

d. Op alle communicatiemiddelen, zoals email, telefoon, post, fax, voicemail en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de opdrachtnemer en de opdrachtgever degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd, derhalve kunnen deze niet als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.

e. In die gevallen waarbij de opdrachtgever niet de gecoachte of de cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen opdrachtnemer en cliënt ook richting opdrachtgever.

11. Aansprakelijkheid

a. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan

niet in overleg met de opdrachtnemer.

b. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

c. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst zich onverhoopt een gebeurtenis voordoet, die tot aansprakelijkheid van Opdrachtnemer leidt, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen waarop de door Opdrachtnemer afgesloten (bedrijfs)aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat Opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt. Onder een gebeurtenis als bedoeld in de vorige zin wordt ook een nalaten begrepen. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het in rekening gebrachte bedrag over de laatste drie maanden.

d. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade en/of gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot omzetverlies of inkomstenderving.

12. Ontbinding/beëindiging

a. Onverminderd het bepaalde in de Overeenkomst is iedere partij gerechtigd deze Overeenkomst schriftelijk, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:

1.) de wederpartij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst;

2.) naar het professionele oordeel van Opdrachtnemer de doelstellingen van de Overeenkomst niet (meer) gehaald zullen worden;

3.) de wederpartij een verzoek tot faillissement heeft ingediend, surseance van betaling heeft aangevraagd, het recht verliest om naar Nederlands recht zelfstandig beschikkingshandelingen te verrichten, wordt ontbonden, bij haar conservatoir of derdenbeslag wordt gelegd op een substantieel gedeelte van de (on)roerende zaken;

b. Een ontbinding van de Overeenkomst ontslaat partijen niet van de reeds lopende verplichtingen uit die Overeenkomst.

13. Eigendomsbehoud

a. Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven (intellectueel) eigendom van opdrachtnemer, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

b. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

c. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

d. De opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever.

14. Klachtenprocedure en overige bepalingen

a. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen

na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

b. Indien geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig deze regeling, is de rechtbank van Rotterdam bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is.

c. Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

15. Wijziging van de voorwaarden

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.

Januari, 2012