

Algemene Leveringsvoorwaarden voor de activiteiten van Human Essence

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- opdrachtnemer: Human Essence die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
- opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
- diensten: alle door Human Essence aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder individuele coaching, persoonlijke begeleiding, trainingen, intervisie, teambuilding, facilitering van teamsessies en organisatieadviesing, alles in de ruimste zin des 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;
- coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings- of coachingstraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.
- Open training: een training waarbij deelname openstaat voor individuen en/of organisaties of opdrachtgevers die individuele medewerkers een bepaalde training willen laten volgen.
- Incompany traject: programma waarbij deelname openstaat voor deelnemers van slechts één bedrijf, instelling en/of opdrachtgever.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor individuele coaching, voor persoonlijke begeleiding, voor adviesing, voor trainingen, voor coaching, voor teamontwikkeling, voor facilitering van teamsessies en voor organisatieadviesing tussen Human Essence en opdrachtgever. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
- 2.2 Niet alleen Human Essence als opdrachtnemer maar ook de coachee en alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.
- 2.3 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.

Artikel 3. Offertes

- 3.1 Offertes van Human Essence zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij/zij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.
- 3.2 De door Human Essence gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Human Essence is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;
- 3.3 De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1 Human Essence zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
- 4.2 Alle opdrachten worden uitgevoerd door een adviesteam, trainer of een coach, al naar gelang van toepassing, van Human Essence. Betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtnaamgeving door de opdrachtgever of door Human Essence geschiedt uitsluitend in onderling overleg.
- 4.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Human Essence 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 Human Essence worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Human Essence 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.

4.4 Human Essence 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 haar kenbaar behoorde te zijn.

4.5 Uitvoering van de overeenkomst vindt plaats op een door Human Essence geselecteerde accommodatie.

Artikel 5. Personeel

5.1 Human Essence kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam of de persoon van de coach of trainer wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten of coaching of training niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het adviesteam, de coach of van de trainer kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met Human Essence plaatsvinden.

5.2 Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg met de wederpartij.

Artikel 6. Tarieven

6.1 De tarieven voor Open Trainingen zijn, tenzij anders vermeld, inclusief materiaal en exclusief reiskosten, verblijfkosten en overige kosten zoals, maar niet uitsluitend, kosten van maaltijden en dranken die niet tijdens de Open Training worden genuttigd.

Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de deelnemer deze kosten zelf bij vertrek uit de trainingsaccommodatie afrekent.

6.2 De tarieven voor Incompany trainingen zijn, tenzij anders vermeld, exclusief reiskosten, verblijfkosten en overige kosten, zoals, maar niet uitsluitend, kosten van maaltijden, dranken en trainingszalen.

Opdrachtgever draagt zorg voor rechtstreekse betaling aan vervoerder en/of trainingsaccommodatie voor wat betreft deze kosten. Deze tarieven zijn tevens exclusief projectmanagementkosten, die aanvullend worden gefactureerd. Deze projectmanagementkosten kunnen zijn finetuning materiaalafstemming en ontwikkeling, accountmanagement, productie van werkboeken, field en deskresearch, rapportages, (tussen)evaluaties, voorbereiding van deelnemers, briefing van trainers, kick-off sessies en administratieve werkzaamheden.

6.3 Indien (deels) op basis van nacalculatie wordt geoffreerd, dienen de geoffreerde tarieven/kosten slechts als richtprijs, de daadwerkelijk door Human Essence gewerkte uren, alsmede de daadwerkelijk gemaakte kosten zullen worden doorberekend.

6.4 Indien de contractduur langer dan een half jaar is, is Human Essence gerechtigd om de tarieven per half jaar aan te passen op 1 januari en/of 1 juli in de lijn van de algemene, economische trend. Bovendien houdt Human Essence zich het recht voor om de tarieven bij onvoorziene omstandigheden aan te passen.

6.5 De overige tarieven, voor onder andere coachinggesprekken, coachingtrajecten, pilots en andere diensten zijn, tenzij anders vermeld, exclusief reiskosten, huur coachruimte, verblijfkosten en overige kosten, zoals, maar niet uitsluitend, kosten van maaltijden en dranken. Opdrachtgever draagt zorg voor rechtstreekse betaling aan vervoerder en/of trainingsaccommodatie voor wat betreft deze kosten.

Artikel 7. Betalingsvoorwaarden en incassokosten

7.1 Het honorarium en de kosten zoals in artikel 6 genoemd worden maandelijks door middel van een factuur met specificatie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na facturatedatum. Een deel van het honorarium en de kosten kunnen ten tijde van het moment van opdracht in rekening gebracht worden, voor zover vermeld in de offerte.

7.2 Betaling voor een Open Training dient, tenzij anders overeengekomen, steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, doch uiterlijk voor aanvang van de eerste trainingsdag van de Open Training. Indien de betaling niet is ontvangen voor aanvang van de eerste trainingsdag, dan is de door Opdrachtgever ingeschreven deelnemer niet gerechtigd tot deelname, zonder dat dit Opdrachtgever ontslaat van de verplichting tot betaling van het tarief plus eventuele bijkomende kosten.

7.3 Betaling voor een Incompany training korter dan een maand dient, tenzij anders overeengekomen, steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, doch uiterlijk vijf dagen voor aanvang van de eerste trainingsdag van de Incompany training. Indien de betaling niet is ontvangen vijf dagen voor aanvang van de eerste trainingsdag, dan zal de training geen doorgang vinden, zonder dat dit Opdrachtgever ontslaat van de verplichting tot betaling van het tarief plus eventuele bijkomende kosten.

7.4 Betaling voor overige diensten dient, tenzij anders overeengekomen, steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

7.5 In geval de opdrachtgever na 30 dagen na de facturatiedatum niet of niet volledig betaald heeft, dan is de opdrachtgever in gebreke, zonder dat ingebrekestelling is vereist, en wordt een rente van 1% per maand in rekening gebracht, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

7.6 Is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

7.7 Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, dan zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

7.8 Human Essence heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Human Essence kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Human Essence kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan. De opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Human Essence verschuldigd. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

7.9 Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. Deze kosten worden gefixeerd op 15 % van het tarief met een minimum van € 125,-. Indien Human Essence echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

Artikel 8. Contractduur

8.1 De overeenkomst tussen Human Essence en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

8.2 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Human Essence derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Human Essence dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

Artikel 9. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk

9.1 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

9.2 Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtna uitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Human Essence de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

Artikel 10. Duur en afsluiting van de opdracht

10.1 De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam, de coach of de trainer worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Human Essence verkrijgt en de medewerking

die wordt verleend. Human Essence kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.

10.2 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een redelijke termijn na dagtekening van de eindafrekening dient de opdrachtgever Human Essence hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

10.3 Indien de opdrachtgever een controle wenst van een accountant op de declaratie van Human Essence, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 11. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

11.1 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachtna uitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.

11.2 Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Human Essence vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Human Essence mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Human Essence behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld, voor zover nog niet gebeurd. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

11.3 Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

11.1 Annulerings- en uitstelregeling Incompany teamsessies, trainingen, workshops en groepsopleidingen

a. Annulering of uitstel besluit genomen in de periode vanaf 14 werkdagen vòòr de geplande datum tot 7 werkdagen ervoor:

1. 50% van de fee voor de coach/adviseur/trainer is verschuldigd,
2. 100% van de kosten voor de geboekte ruimte(n) en apparatuur indien van toepassing, dus voorzover die kosten ook werkelijk gemaakt zijn.

b. Annulering of uitstel besluit genomen in de periode vanaf 7 werkdagen vòòr de geplande datum tot op de dag zelf:

1. 100% volledige fee voor de coach/adviseur/trainer wordt doorbelast voor de ongebruikte gereserveerde tijd, en
2. 100% van de kosten voor de geboekte ruimte(n) en apparatuur indien van toepassing, dus voorzover die kosten ook werkelijk gemaakt zijn.

c. wijziging van het aantal deelnemers, die pas blijkt op de dag zelf:

1. Indien het aantal deelnemers zakt beneden het voor die dag/dagen geldende minimum: zie punt b; indien niet anders in de specifieke offerte vermeld, is het minimum gelijk aan 4 deelnemers.
2. Indien het aantal deelnemers zakt maar niet beneden het minimum: geen extra kosten, maar ook geen recht op gratis plaatsen in een nieuwe dag/dagen, tenzij de niet opgedaagde personen alsnog inpasbaar zijn in al geplande andere dagen die nog niet tot aan hun maximum vol zitten.
3. Indien het aantal deelnemers blijkt te stijgen boven het voor die dag/dagen geldende maximum: de teveel aanwezige mensen wordt gevraagd zich terug te trekken. Voor die mensen is er geen recht op een gratis nieuwe dag/dagen, tenzij de teveel opgedaagde personen nog inpasbaar zijn in al geplande extra dagen van dezelfde training die nog niet tot aan hun maximum vol zitten. Indien niet anders in de specifieke offerte vermeld, is het maximum gelijk aan 12 deelnemers.

11.2 Annulerings- en uitstelregeling Open Training..

1. Na ontvangst van je inschrijfformulier heeft Opdrachtgever zeven dagen om de overeenkomst af te zeggen. Na deze zeven dagen en na de bevestiging dat de gekozen trainingsdata akkoord zijn gaat de annuleringstermijn in.
2. Afzeggen van deelname aan de training tot aan vier weken voorafgaand aan de training kan zonder kosten.
3. Afzeggen binnen vier weken resulteert in het in rekening brengen van 100% van de kosten voor de training. Het is uiteraard wel mogelijk zonder extra kosten een vervanger te sturen.

11.3 Annulerings- en uitstelregeling individuele coaching. Annulering/uitstel besluit genomen binnen 48 uur vòòr de geplande afspraak :

1. 100% volledige fee wordt gerekend voor de ongebruikte gereserveerde tijd, en
2. alle ruimte-, apparatuur- en arrangements-kosten voorzover gemaakt.

Deze fee en kosten zijn ook verschuldigd indien er niet geannuleerd wordt maar de dag/dagen uitgesteld worden naar andere data.

Artikel 12. klachtenprocedure

Indien de opdrachtgever tijdens de opdracht stuit op essentiële vragen over de uitvoering ervan en Human Essence daarover naar zijn oordeel niet voldoende opheldering kan geven, staat het de opdrachtgever vrij een beroep te doen op de klachtenprocedure van de Nederlandse Orde van Beroeps coaches.

Artikel 13. Vertrouwelijkheid

- 13.1 Human Essence is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens van de opdrachtgever of van de coachee ten opzichte van derden. Human Essence zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Aan de opdracht zal door Human Essence niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.
- 13.2 De opdrachtgever zullen zonder toestemming van Human Essence aan derden geen mededeling doen over de aanpak van het bureau, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen. Human essence is eveneens verplicht tot geheimhouding tegenover de opdrachtgever van alle informatie en gegevens van de coachee in die gevallen waarin de opdrachtgever en de coachee niet dezelfde rechtspersoon zijn.

Artikel 14. Intellectuele eigendom

- 14.1 Voorzover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Human Essence ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft Human Essence houder respectievelijk eigenaar van deze rechten.
- De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model- handelsnaam, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.
- 14.2 Human Essence behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

- 15.1 Human Essence aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoonst dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Human Essence.
- 15.2 De aansprakelijkheid van Human Essence is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 15.3 In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.
- 15.4 Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Human Essence of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Human Essence aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Human Essence afgesloten algemene

aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat Human Essence in verband met die verzekering draagt.

15.5 Elke aansprakelijkheid van Human Essence voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

15.6 Eventuele aansprakelijkheid van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verloren.

Artikel 16. Overmacht

16.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

16.2 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 Human Essence geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Human Essence niet in staat is de verplichtingen na te komen.

16.3 Human Essence heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Human Essence zijn verplichtingen had moeten nakomen.

16.4 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Artikel 17. Geschillenbeslechting

1. Op iedere overeenkomst tussen Human Essence en de opdrachtgever of coachee is Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen Human Essence gevestigd is.