

# ALGEMENE VOORWAARDEN

---

**E L I S A**  TICKLE YOUR HEART

## **Artikel 1 | Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke offertes en overeenkomsten van of met en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

## **Artikel 2 | Bedrijfsomschrijving**

Tickle your heart richt zich op coaching binnen het werkveld van loopbaan- en persoonlijke ontwikkeling. Tickle your heart is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 70511993.

## **Artikel 3 | Definitie**

Opdrachtnemer is in deze Tickle your heart, die deze algemene voorwaarden gebruikt bij het aanbieden van haar diensten. Opdrachtgever is in deze de klant die gebruik maakt van de aangeboden diensten van Tickle your heart. Als overeenkomst wordt gezien alle afspraken die gemaakt worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de aan te bieden diensten. Deze afspraken worden per mail bevestigd aan opdrachtgever na een intakegesprek door opdrachtnemer.

## **Artikel 4 | Uitvoering van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.
2. Door bevestiging van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft opdrachtgever toestemming de NAW gegevens plus telefoonnummer te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van opdrachtnemer voor administratiedoeleinden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat de opdracht(en), waarvan opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien deze opdracht(en) niet tijdig zijn verstrekt, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

## **Artikel 5 | Betalingsvoorwaarden**

1. Facturatie vindt plaats zoals aangegeven in de offerte. Betaling dient te geschieden door overmaking op IBAN NL 10 KNAB 0256 9678 57 t.n.v. E. Ng Tickle your heart. De betalingstermijn die gehanteerd wordt is 14 dagen na factuurdatum.
2. Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ook is opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft is opdrachtgever tevens verschuldigd de gerechtelijk en buitengerechtelijke kosten die met deze incasso gemoeid zijn.
3. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen 14 dagen na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer.

## **Artikel 6 | Duur en beëindiging**

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan ten alle tijden op ieder gewenst moment door beide partijen worden beëindigd dan wel worden verlengd.
2. De beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting van opdrachtgever die nog nagekomen moeten worden.

## **Artikel 7 | Annulering door opdrachtgever**

Bij afzegging van een individuele begeleidingssessie korter dan 24 uur voor de ingeplande sessie, wordt 50% van de kosten van de afgezegde sessie in rekening gebracht. In geval van overmacht of tijdige afzegging (uiterlijk 24 uur van tevoren) wordt er een nieuwe afspraak ingepland en worden er geen kosten in rekening gebracht.

## **Artikel 8 | Annulering door opdrachtnemer**

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om coaching te annuleren, zonder opgave van redenen, dan wel een cliënt te weigeren. Opdrachtnemer verplicht zich de annulering c.q. weigering schriftelijk te bevestigen en betaalt in dat geval 100% van het tot dan toe door opdrachtgever betaalde bedrag terug, waarmee de overeenkomst is beëindigd zonder verder verplichtingen of aanspraken over en weer.

## **Artikel 9 | Het verzetten van coachingsafspraken**

1. Indien opdrachtgever de door haar/hem gemaakte afspraak korter dan 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert zal opdrachtnemer 50% van de kosten in rekening brengen en is opdrachtgever verplicht deze te betalen. Afspraken die geannuleerd of verzet worden vóór deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht.

2. Bij niet verschijnen van de opdrachtgever op een gepland gesprek wordt 100% van de kosten van de afgezegde sessie in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen.

3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.

1. Facturatie vindt plaats zoals aangegeven in de offerte. Betaling dient te geschieden door overmaking op IBAN NL 10 KNAB 0256 9678 57 t.n.v. E. Ng Tickle your heart. De betalingstermijn die gehanteerd wordt is 14 dagen na factuurdatum.

2. Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ook is opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft is opdrachtgever tevens verschuldigd de gerechtelijk en buitengerechtelijke kosten die met deze incasso gemoeid zijn.

3. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen 14 dagen na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer.

## **Artikel 10 | Geheimhouding**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de coaching sessies, trainingen of adviesopdrachten.

2. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als de samenleving behoudt opdrachtnemer zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.

3. 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 rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

## **Artikel 11 | Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
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.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen door de opdrachtgever, naar aanleiding van of tijdens een coaching sessie. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

## **Artikel 12 | Klachtenprocedure**

1. Indien opdrachtgever klachten heeft over de verrichte werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de opdrachtnemer.
2. Na kennisname en bespreking van de klacht met opdrachtgever zal opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.