

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1. Algemeen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- opdrachtnemer: ProAnte die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
- opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de diensten verstrekt;
- diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin van het woord;
- coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings, advies- of coachtraject, als hij niet zelf de opdrachtgever is.

### Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de opdrachtnemer partij is, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij de ze door de opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3. Wijzigingen in de overeenkomst en afwijkingen van deze algemene voorwaarden zullen slechts van kracht zijn, indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk door de opdrachtnemer zijn bevestigd.
- 2.4. Indien van een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

### Artikel 3. Offerte en totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Alle schriftelijke offertes, aanbiedingen, en voorstellen (hierna aanbod) van de opdrachtnemer zijn gedurende 14 dagen na dagtekening geldig, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Het aanbod vervalt indien opdrachtgever het aanbod niet binnen de voornoemde termijn heeft aanvaard.
- 3.2 Door aanvaarding van het aanbod, ofwel offerte, komt een overeenkomst van opdracht tot stand tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- 3.3 De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- 3.4 Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie. Bij gebleken onjuistheid of onvolledigheid daarvan kan opdrachtgever aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten ten opzichte van ProAnte ontlenen.
- 3.5 De verplichtingen van de opdrachtnemer gaan nooit verder dan zoals in de overeenkomst staan vermeld.

### Artikel 4. Medewerking door opdrachtgever

- 4.1 De opdrachtgever zal de opdrachtnemer steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen om de opdracht succesvol te kunnen vervullen. De opdrachtnemer zal met de ontvangen gegevens vertrouwelijk omgaan.
- 4.2 De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de opdrachtnemer verstrekte informatie. Het aanbod is gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte informatie, waarbij de opdrachtnemer mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid hiervan, ook indien deze in opdracht van de opdrachtgever van derden afkomstig is.
- 4.3 Indien de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd doordat opdrachtgever zijn in artikel 4.1 genoemde verplichting niet nakomt dan wel de door opdrachtgever verstrekte informatie niet voldoet aan het in artikel 4.2 bepaalde, dan zijn de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van opdrachtgever en is de opdrachtnemer bevoegd het daardoor noodzakelijke geworden meerwerk in rekening te brengen.

### Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

- 5.1 De opdrachtnemer neemt bij de uitvoering van de overeenkomst slechts een inspanningsverplichting op zich en zal deze overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren conform de eisen van goed vakmanschap.
- 5.2 Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de [Nederlandse orde van beroepscoaches](#) (NOBCO) naar beste inzicht en vermogen naleven.
- 5.3 Indien er voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft ProAnte het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever gebeuren.
- 5.4 ProAnte bepaalt in beginsel naar eigen inzicht de wijze waarop zij de werkzaamheden uitvoert. Het staat de opdrachtgever weliswaar vrij om nadere aanwijzingen te geven, doch ProAnte staat het vrij om te beoordelen of deze passen binnen de haar gegeven opdracht en binnen de wijze waarop zij als goed en zorgvuldig opdrachtnemer de overeenkomst wenst uit te voeren.
- 5.5 Indien er sprake is van een kortdurende ziekte van de opdrachtnemer zal geen vervanging plaatsvinden. Bij een langdurige ziekteperiode zal in onderling overleg naar een passende oplossing worden gezocht.
- 5.6 Al onze opdrachten worden periodiek samen met de opdrachtgever geëvalueerd, zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als na afloop. De vorm waarin de evaluatie wordt uitgevoerd wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald.

## **Artikel 6. Wijzigingen en meerwerk**

- 6.1 Partijen kunnen tussentijds overeenkomen dat de inhoud van de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden worden uitgebreid of gewijzigd.
- 6.2 Dit meerwerk zal door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de opdrachtnemer.
- 6.3 De opdrachtgever aanvaardt dat door wijzigingen van de werkzaamheden als bedoeld in artikel 6.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de overeenkomst kan worden beïnvloed.
- 6.4 Als de opdrachtnemer vindt dat een wijziging in de uitvoering van de overeenkomst nodig is om aan de verplichtingen jegens opdrachtgever te voldoen, is de opdrachtnemer bevoegd deze wijziging naar redelijkheid en billijkheid aan te brengen en door te voeren.

## **Artikel 7. Opschorting, annulering en ontbinding van de overeenkomst**

- 7.1 Indien opdrachtgever de overeenkomst voor de ingangsdatum geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden aan ProAnte alle met het oog op de uitvoering van deze overeenkomst redelijkerwijs gemaakte kosten (kosten van voorbereidingen, besprekingen e.d.) te vergoeden; alles onverminderd het recht van ProAnte op vergoeding wegens winstderving, zomede van de overige uit de annulering voortvloeiende kosten, schaden en rente.
- 7.2. De overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd tenzij er sprake is van dringende omstandigheden ten gevolge waarvan het van opdrachtgever of ProAnte in redelijkheid niet meer kan worden gevergd dat de overeenkomst langer voortduurt. Dit dient gemotiveerd aan de andere partij te worden bekendgemaakt. Een en ander onverminderd de verplichting van opdrachtgever de volledige overeengekomen vergoeding over de overeengekomen periode te betalen.
- 7.3 Indien opdrachtgever de overeenkomst voortijdig geheel dan wel gedeeltelijk heeft opgezegd met wederzijdse instemming, heeft ProAnte recht op vergoeding van het aan haar zijde ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies evenals van additionele kosten die zij redelijkerwijze heeft moeten maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst. Dit tenzij er feiten dan wel omstandigheden aan de voortijdige beëindiging ten grondslag liggen die aan ProAnte zijn toe te rekenen.
- 7.4 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 overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.
- 7.5 ProAnte is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  - na het sluiten van de overeenkomst ProAnte ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- 7.6 Indien de voortgang in de uitvoering of de levering van het werk door verzuim van opdrachtgever of door overmacht aan zijn zijde wordt vertraagd, kan door ProAnte het volledig overeengekomen bedrag in rekening worden gebracht, onverminderd haar recht verdere kosten, schade en rente te vorderen.
- 7.7 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van ProAnte op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 7.8 Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur, of niet op de geplande afspraak verschijnen van de coachee, is de opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen.

## **Artikel 8. Honorarium en betaling**

- 9.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een tarief per uur, dagdeel, dag of een vast honorarium overeenkomen. Alle prijzen zijn exclusief BTW.
- 9.2 De tarieven zijn exclusief reis- en verblijfskosten. Eventuele reizen worden doorberekend als productieve c.q. gewerkte uren. Alle gemaakte kosten voor de opdracht zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.
- 9.3 Het honorarium van opdrachtnemer is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht. De diensten zullen worden geleverd tegen de overeengekomen tarieven. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks op 1 januari aan te passen. Dit wordt dan schriftelijk bevestigd aan de opdrachtgever.
- 9.4 Het honorarium van opdrachtnemer, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt per maand in rekening gebracht, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt.
- 9.5 Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze.
- 9.6 Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.

- 9.7 Indien niet tijdig wordt betaald, komen alle kosten ontstaan door wanbetaling, vermeerderd met de wettelijke rente voor rekening van de opdrachtgever.
- 9.8 De overeenkomst met de opdrachtgever kan in geval van wanbetaling zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, eenzijdig door ProAnte worden verbroken. ProAnte is in dat geval gerechtigd de totale factuur in rekening te brengen en onmiddellijk op te eisen.
- 9.9 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

#### **Artikel 10. Overmacht**

- 10.1 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 ProAnte geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
- 10.2 ProAnte kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee (2) maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 10.3 Voor zover ProAnte ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is ProAnte gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

- 11.1 Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
- 11.2 Tenzij nakoming al onmogelijk is, dient de opdrachtgever de opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen indien opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst. Hierbij wordt een redelijke termijn gesteld waarbinnen de opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden alsnog haar verplichtingen na te komen.
- 11.3 De opdrachtgever stelt de afnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte van de opgetreden schade.
- 11.4 De opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor vergoeding van de aantoonbare werkelijke geleden of te lijden schade tot een maximum van het honorarium voor de desbetreffende opdracht over de laatste drie kalendermaanden, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 11.5 De opdrachtgever zal de opdrachtnemer vrijwaren voor aansprakelijkheid als gevolg van aanspraken van derden of voor schade, die is veroorzaakt door handelen of nalaten van bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden.
- 11.6 Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

#### **Artikel 12. Geheimhouding**

- 12.1 Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel haar daartoe verplicht, is ProAnte verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van opdrachtgever. Opdrachtgever kan hiervoor een ontheffing verlenen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 12.2 Tenzij sprake is van enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel die opdrachtgever verplicht tot openbaarmaking of wanneer daartoe door ProAnte voorafgaande toestemming is verleend, zal opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van ProAnte niet aan derden verstrekken.
- 12.3 Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen ProAnte en coachee plaatsvinden, worden als strikt persoonlijk beschouwd. ProAnte 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 uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- 12.4 ProAnte 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.
- 12.5 Slechts met toestemming van de opdrachtgever zullen herkenbare gegevens over de opdracht(gever) naar buiten mogen worden gebracht. Dit geldt ook voor publicaties over opdrachten waarin de opdrachtgever is te herkennen. In het geval dat ook personen herkenbaar zijn in het te verspreiden materiaal, moeten ook deze personen hun goedkeuring verlenen.

### **Artikel 13. Intellectueel eigendom**

- 13.1 ProAnte behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten voortkomend uit de geest welke zij gebruikt of gebruikt heeft en/of ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van opdrachtgever, voor zover deze rechten uit de wet voortvloeien.
- 13.2 Alle door ProAnte verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van ProAnte worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

### **Artikel 14. Persoonsgegevens**

- 14.1 Door het aangaan van een overeenkomst met ProAnte wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

### **Artikel 15. Klachten over de werkzaamheden**

- 15.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door opdrachtgever binnen dertig (30) dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan ProAnte.
- 15.2 Indien opdrachtgever een klacht meldt, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
- 15.3 Als opdrachtnemer en opdrachtgever niet tot overeenstemming komen in de afhandeling van de klacht kan de opdrachtgever zich wenden tot de klachtencommissie van de [NOBCO](#).
- 15.4 Indien een klacht gegrond is, zal ProAnte de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels door opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden en schriftelijk kenbaar is gemaakt.
- 15.5 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal ProAnte slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11.

### **Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen**

Op deze voorwaarde is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. 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 opdrachtnemer gevestigd is.

### **Artikel 17. Slotbepaling**

- 17.1. De opdrachtnemer is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is de laatste getoonde versie die per mail is verzonden en wordt getoond op de website van ProAnte.
- 17.2. Ingeval een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig blijken te zijn of worden vernietigd, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige in stand.
- 17.3. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 2 oktober 2017 voor alle overeenkomsten die op of na deze datum zijn gesloten.