

## **Algemene voorwaarden**

### **Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtnemer:** De rechtspersoon namens welke de coach diensten op het gebied van coaching of aanverwante werkzaamheden aanbiedt onder toepassing van deze algemene voorwaarden.

**Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching of aanverwante werkzaamheden.

**Coachee:** De natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van coaching of aanverwante werkzaamheden.

**Diensten:** Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht.

**Overeenkomst:** Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
2. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, hoe ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 3. Offertes**

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden als de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven;
3. Indien opdrachtgever een deel van de offerte wenst te aanvaarden, is opdrachtnemer gerechtigd de deelopdracht niet te aanvaarden en/of aanvullende voorwaarden te stellen.
4. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de werkzaamheden heeft verstrekt. Opdrachtnemer zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
5. Als bij de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat er omstandigheden zijn, die een gewijzigde aanpak vergen, dan kunnen afwijkingen van de oorspronkelijke opdracht worden
6. Een overeenkomst met een natuurlijke persoon als opdrachtgever kan ook tot stand komen, indien op verzoek van die natuurlijke persoon met of namens Opdrachtnemer een gesprek is gevoerd, op basis waarvan partijen het eens worden over een begeleidingstraject en dat gevolgd wordt door toezending door Opdrachtnemer van een factuur.

### **Artikel 4. Levering, leveringstijd**

1. Alle door opdrachtnemer genoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan haar bekend waren. De leveringstermijnen zullen zo veel mogelijk in acht worden genomen, maar zijn niet te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Opdrachtnemer is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet meer verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover overleggen.

### **Artikel 5. Tarieven en kosten van de opdracht**

1. De kosten voor coaching, onderzoek en advieswerkzaamheden worden berekend per dag, dagdeel (=ochtend, middag of avond) of per uur. Forte werkt met pakketten, zie de website.
2. Het tarief wordt per opdracht vastgelegd in een opdrachtbevestiging.
3. Tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast.

4. Als en zodra tijdens de duur van de overeenkomst ten gevolge van enige maatregel van overheidswege de kostprijs wijzigt is opdrachtnemer gerechtigd deze kosten door te berekenen in de overeengekomen tarieven.
5. Eventuele wijzigingen in tarieven voor opdrachten met een langere doorlooptijd of opeenvolgende opdrachten worden door opdrachtnemer drie maanden van tevoren schriftelijk aan opdrachtgever medegedeeld.
6. Opdrachtgever heeft het recht om de verhoging van het tarief te weigeren en de opdracht te beëindigen met ingang van de datum, waarop de verhoging van het honorarium van kracht zou zijn geworden. Indien opdrachtgever op deze grond de opdracht wil intrekken, dient hij dat schriftelijk mede te delen aan opdrachtnemer, uiterlijk vier weken na ontvangst van de hiervoor bedoelde mededeling van opdrachtnemer.

#### **Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst/opdracht**

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten/opdracht leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.
2. Opdrachten en overeenkomsten tot het uitvoeren van werkzaamheden komen tot stand door schriftelijke bevestiging van de opdracht of overeenkomst door opdrachtgever.
3. Afwijkingen en wijzigingen door opdrachtgever binden opdrachtnemer slechts voor zover deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
4. Als en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal 13 december 2018 altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden;
5. 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;
6. 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 haar kenbaar behoorde te zijn;

#### **Artikel 7. Contractduur en opzegging**

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Als de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

#### **Artikel 8. Wijziging van de overeenkomst**

1. Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;
2. Als partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;
4. Als een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

#### **Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

1. 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.
2. Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot Opdrachtgever.
3. Coaching- en intakegesprekken worden als persoonlijk en vertrouwelijk behandeld. Over de inhoud van deze gesprekken zal door de uitvoerende professional geen enkele informatie aan derden worden verstrekt, tenzij de coachee of trainee daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
4. Vertrouwelijke informatie is die informatie, die als zodanig wordt verstrekt aan opdrachtnemer en alle andere informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden.
5. Daarnaast zal opdrachtnemer eventuele rapporten, verslagen (inclusief die door opdrachtnemer zelf zijn geschreven) betreffende (de organisatie van) de

opdrachtgever niet ter inzage geven aan derden, tenzij daar nadrukkelijk toestemming voor is gegeven.

### **Artikel 10. Intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door hem – in het kader van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever en/of Coachee verstrekte of in het kader van de overeenkomst gebruikte diensten en producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en computerprogramma's.
2. Opdrachtgever en/of Coachee mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik maken van deze diensten en/of producten, waarop opdrachtnemer rechthebbende 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 dan wel Coachees.

### **Artikel 11. Betaling**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum voor een zakelijke opdrachtgever en binnen 14 dagen na factuurdatum voor een particuliere opdrachtgever, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Als 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 richting de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
3. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;
4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever richting opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;
5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur;

6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.
7. Opdrachtnemer heeft steeds het recht om zowel voor als na de totstandkoming van een overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen. Dit geldt onder opschorting van de uitvoering door opdrachtnemer van de overeenkomst totdat zekerheid is verschaft en/of (geheel of gedeeltelijke) vooruitbetaling door opdrachtnemer is ontvangen.

### **Artikel 12. Incassokosten**

Indien opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 10% van de openstaande facturen. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

### **Artikel 13. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. Opdrachtnemer staat in voor een goede kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden. Het (uiteindelijke) resultaat is echter evenzeer afhankelijk van factoren die buiten de invloed van opdrachtnemer vallen, als dat een gevolg is van de activiteiten van opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer kan daarom géén garanties geven met betrekking tot te verwachten resultaten van de door haar verrichte werkzaamheden.
4. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door opdrachtnemer van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van de werkzaamheden mag worden vertrouwd. Voor andere schade is opdrachtnemer niet aansprakelijk.
5. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.
6. Bij de aansprakelijkheid is inbegrepen de wettelijke aansprakelijkheid voor haar ingeschakelde derden, voor vermogensschade en immateriële schade, inclusief gevolgschade, waarvan het ontstaan aan opdrachtnemer toerekenbaar is.
7. Bij opdrachten met een langere looptijd wordt de aansprakelijkheid bovendien beperkt tot de factuurwaarde over de laatste drie maanden. Opdrachtnemer

aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan (persoonlijke) eigendommen van opdrachtgever of diens medewerkers.

8. Al het door opdrachtnemer ontwikkelde en/of samengestelde materiaal dan wel ander werk, voortvloeiend uit de opdracht is op zorgvuldige wijze en naar beste weten samengesteld. Echter, opdrachtnemer kan op geen enkele wijze instaan voor de juistheid en volledigheid ervan. Opdrachtnemer aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen, die gebaseerd zijn op bedoelde materialen en werken.
9. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in dit artikel bedoelde zin moeten binnen zes maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend.
10. Als door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.
11. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

#### **Artikel 14. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings-of coachtraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coach te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. Indien zich feiten of omstandigheden voordoen, die zich aan haar invloed onttrekken en van dien aard zijn, dat voltooiing van de werkzaamheden in redelijkheid niet gevegd kan worden, heeft opdrachtnemer het recht de Werkzaamheden tussentijds te beëindigen zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.
3. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om afspraken te verzetten mocht dit noodzakelijk blijken voor de eigen bedrijfsvoering, scholing, ziekte of dringende persoonlijke omstandigheden.
4. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings-of coachtraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings-of coachtraject te annuleren per aangetekend verzonden brief;
5. Annulering/tussentijdse beëindiging dient schriftelijk plaats te vinden. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel, e-mail datum of de faxdatum.
6. Ongeacht de termijn waarbinnen de opdrachtgever annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.

7. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachtraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings- of coachtraject te voldoen.
8. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachtraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag.
9. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
10. Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van 95 euro. Als de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd. Uitgezonderd onvoorziene omstandigheden;
11. Als één der partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen, zonder gerechtelijke tussenkomst, zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

### **Artikel 15. Persoonsgegevens**

Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer 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. Hoe wij met persoonsgegevens omgaan staat aangegeven in de privacyverklaring welke te vinden is op [www.fortecoaching.nl](http://www.fortecoaching.nl).

### **Artikel 16. Geschillenbeslechting**

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.

2. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever dan wel 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. Een mediator zal in onderling overleg worden aangewezen. De kosten van de mediator zullen bij helfte door partijen worden gedragen.
3. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie in het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.
4. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld en geregistreerd en bewaard voor de periode van drie jaar.

Forte Coaching  
KvK:70729700  
30-1-2026