

## Algemene voorwaarden FF Coachen

### 1. Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. FF Coachen: de vennootschap onder firma FF Coachen. FF Coachen handelt ook onder de bedrijfsnaam FF van Beenen Coachen, praktijk voor korte ondersteuningstrajecten voor leer- en gedragsproblematiek.
- b. Opdrachtgever: de natuurlijk perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en) die aan FF Coachen opdracht geeft/geven tot het verrichten van één of meer diensten.
- c. Overeenkomst: de mondelinge dan wel schriftelijke overeenkomst tussen FF Coachen en de opdrachtgever betreffende het verrichten door FF Coachen voor opdrachtgever van één of meer diensten. Deze overeenkomst is een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek.

### 2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen opdrachtgever en FF Coachen, en in het bijzonder op alle opdrachten tot coaching alsmede op vervolgoopdrachten.

### 3. Algemene verplichtingen opdrachtgever

- a. Opdrachtgever is verplicht om FF Coachen voorafgaand aan de opdracht te informeren over alles wat FF Coachen redelijkerwijs nodig kan hebben voor het correct kunnen uitvoeren van de haar verleende opdracht, waaronder – maar niet beperkt tot – eventuele (al dan niet gediagnostiseerde) gedragsproblematieken zoals AD(H)D, ASS en eventuele (al dan niet gediagnostiseerde) leerproblematieken zoals dyslexie enzovoort.
- b. Opdrachtgever maakt voor aanvang van de opdracht aan FF Coachen een e-mailadres bekend. Dit e-mailadres wordt door FF Coachen gebruikt voor alle communicatie met opdrachtgever. Opdrachtgever controleert het e-mail adres dagelijks op berichten van Ff coachen. Eventuele wijziging van het e-mailadres dient tijdig aan FF Coachen te worden doorgegeven.
- c. Opdrachtgever is gehouden om de betalingsverplichtingen tegenover FF Coachen steeds strikt na te komen.

### 4. Uitvoering van de overeenkomst en betaling

- a. FF Coachen zal de overeenkomst als goed opdrachtnemer en naar eigen inzicht uitvoeren. FF Coachen kan geen resultaten garanderen.
- b. FF Coachen bevestigt de met de opdrachtgever gemaakte afspraken, waaronder in elk geval de te leveren dienst(en) en het afgesproken tarief, zo snel mogelijk per e-mail. Tenzij de opdrachtgever binnen 5 kalenderdagen na datering van de verzonden e-mail schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maakt tegen deze bevestiging, wordt de opdrachtgever geacht met de juistheid van de bevestiging van de gemaakte afspraken te hebben bevestigd.
- c. Tenzij anders is overeengekomen gelden de actuele standaardtarieven als vermeld op de website van FF Coachen. Alle bedragen zijn in euro's en inclusief eventueel verschuldigde Btw. In beginsel worden de tarieven eenmaal per jaar, en wel bij aanvang van het nieuwe schooljaar, verhoogd. Indien en voor zover FF Coachen kosten moet maken ter uitvoering van de opdracht zullen die kosten aan de opdrachtgever worden doorberekend. FF Coachen streeft ernaar de opdrachtgever zoveel mogelijk tevoren te informeren dat deze extra kosten gemaakt moeten worden en waarom dat zo is.
- d. Bij aanvang van de werkzaamheden ontvangt opdrachtgever een factuur voor alle geplande sessies. In goed onderling overleg kan worden afgesproken dat FF Coachen aanvullende diensten verricht waarvoor extra kosten in rekening worden gebracht. Facturatie daarvoor vindt in beginsel tweewekelijks plaats.
- e. Tenzij de opdrachtgever binnen 5 werkdagen schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maakt tegen een factuur wordt de opdrachtgever geacht met deze factuur en de in de factuur genoemde werkzaamheden te hebben ingestemd. Klachten worden nadien niet meer in behandeling genomen
- f. De betalingstermijn van alle facturen is 14 dagen, maar de betaling van de eerste factuur voor alle geplande sessies dient in elk geval door FF Coachen te zijn ontvangen voor aanvang van de eerste sessie. Indien de factuur niet tijdig is betaald, is FF Coachen gerechtigd de verdere levering van diensten of goederen op te schorten. Verrekening door de Opdrachtgever met enig bedrag dat Opdrachtgever stelt van FF Coachen te vorderen is niet toegestaan.
- g. Indien Opdrachtgever na de eerste sessie ondubbelzinnig laat weten niet met FF Coachen verder te willen, wordt het vooruitbetaalde bedrag minus de kosten van één individuele sessie aan de Opdrachtgever terugbetaald en eindigt de overeenkomst. Indien Opdrachtgever na een tweede sessie te kennen geeft niet met FF Coachen verder te willen, blijft

opdrachtgever het gehele betaalde bedrag verschuldigd en is FF Coachen derhalve niet verplicht (een deel van) het betaalde bedrag te restitueren.

h. Verhinderling aan een coachingssessie dient zo snel mogelijk telefonisch en per e-mail aan FF Coachen te worden doorgegeven. Is de verhinderling niet uiterlijk 24 uur van tevoren telefonisch én per e-mail ontvangen, dan wordt de te normaliter te besteden tijd volledig in rekening gebracht. Wanneer u verbonden bent met een groepstraining (gereduceerd bedrag), wordt er bij het inhalen hiervan een extra uur in rekening gebracht.

i. Indien FF Coachen verhinderd is om de afgesproken diensten te verlenen, zal FF Coachen de opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk telefonisch of per e-mail op de hoogte stellen. FF Coachen is bij verhinderling in geen geval verplicht om zorg te dragen voor opvang door een derde partij noch is FF Coachen bij verhinderling in enigerlei opzicht schadeplichtig.

j. Als FF Coachen, in afwijking van het hiervoor onder d. bepaalde, voorafgaand aan de eerste sessie schriftelijk of per e-mail expliciet aangeeft akkoord te gaan met gespreide betaling, dan dienen de facturen voor de gespreide betalingen steeds binnen op de factuur genoemde betalingstermijn te worden voldaan. Wordt één termijn niet tijdig voldaan, dan is de restant hoofdsom terstond opeisbaar.

k. Vindt betaling niet tijdig plaats, dan is de opdrachtgever in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling nodig is, en is FF Coachen gerechtigd om de wettelijke handelsrente in rekening te brengen bij de opdrachtgever. Alsdan kan FF Coachen ook aanspraak maken op een vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten ter grootte van 15% van de hoofdsom.

## 5. **Aansprakelijkheid**

FF Coachen is, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van of samenhangt met de geleverde diensten. Indien FF Coachen niettemin jegens Opdrachtgever gehouden is tot vergoeding van door deze geleden schade, is FF Coachen gehouden de schade te vergoeden voor een bedrag van maximaal de vergoeding zonder omzetbelasting die Opdrachtgever verschuldigd is of zou zijn voor die (deel)opdracht of die (deel)opdrachten, waarvan de werkzaamheden onderdeel uitmaken die tot de schade hebben geleid. In geval de aansprakelijkheid voor de schade onder een verzekering is gedekt, zal de aansprakelijkheid van FF Coachen in geen geval hoger zijn dan de uitkering die onder de verzekering wordt verkregen te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico van FF Coachen onder de betreffende verzekering.

## 6. **Klachtenprocedure**

Indien opdrachtgever klachten heeft over de door FF Coachen verleende diensten, niet zijnde een geschil over de hoogte van de factuur, dan dient de opdrachtgever deze zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 6 weken na de laatste coachingssessie, per e-mail te richten aan FF Coachen, e-mail adres: klachten@ffcoachen.nl. De klacht dient te worden voorzien van een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van waarover wordt geklaagd. De klacht zal worden behandeld door dhr. mr. M. Breur, advocaat te Den Haag, die de klacht zal onderzoeken en zal adviseren over een oplossing. De behandeling vindt zoveel mogelijk per e-mail plaats, met als doelstelling afhandeling van de klacht binnen één maand.

Leidt de klacht niet tot een voor beide partijen bevredigend resultaat, dan kan de meest gerede partij zich tot de rechtbank wenden. Bevoegd is in alle gevallen uitsluitend de rechtbank, kamer voor kantonzaken van de rechtbank Amsterdam, locatie Amsterdam.

Klachten die na voornoemde termijn van 6 weken na de laatste coachingssessie worden ontvangen, worden niet meer in behandeling genomen.

## 7. **Vertrouwelijke informatie**

Alle informatie die tijdens de coachingssessies besproken wordt, zal vertrouwelijk behandeld worden. In overleg met de cliënt kan besloten worden om derden in te lichten. In geval van dreigend gevaar voor opdrachtgever, opdrachtnemer, bepaalde personen of voor de samenleving, behoudt de opdrachtnemer het recht om relevante informatie te verstrekken aan bevoegde instanties of personen zodat het gevaar kan worden voorkomen. Indien opdrachtnemer op grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak aangewezen wordt om toch vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, dan is opdrachtnemer daartoe bevoegd.