

Hester Charlotte training & coaching

Algemene Voorwaarden

ARTIKEL 1. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

- 1.1 **Klant:** de persoon of personen ten behoeve aan wie Hester Charlotte haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet zo te zijn.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de persoon of instantie, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht aan Hester Charlotte heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met Hester Charlotte zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van Hester Charlotte.
- 1.3 **Hester Charlotte:** ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 63627329 levert Hester Charlotte diensten op het gebied van professionele training & coaching.
- 1.4 **Derden:** in voorkomende gevallen kan Hester Charlotte haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. Hester Charlotte kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, als zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is.
- 1.5 **Opdrachtsom:** het totaal overeengekomen bedrag van de opdracht, benoemd in de getekende opdrachtbevestiging of in de, door de opdrachtgever voor akkoord verklaarde, offerte of programmavoorstel.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden verricht door en overeenkomsten gesloten met Hester Charlotte.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten met opdrachtnemer, waarbij derden betrokken worden.
- 2.3 Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.
- 2.4 Hester Charlotte behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

ARTIKEL 3. OPDRACHTVERLENING

3.1 Offertes van Hester Charlotte zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Hester Charlotte is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt Hester Charlotte zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door Hester Charlotte te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.

2. 3.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht Hester Charlotte niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom.
3. 3.3 Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door Hester Charlotte, dan wel door het schriftelijk e/o per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.
4. 3.4 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Hester Charlotte uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan Hester Charlotte, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door Hester Charlotte een aanvang is gemaakt.

ARTIKEL 4. TUSSENTIJDSE WIJZIGING IN DE OPDRACHT

4.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal Hester Charlotte de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

ARTIKEL 5. INSPANNINGSVERPLICHTING

5.1 Hester Charlotte zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat Hester Charlotte niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel.

ARTIKEL 6. AANBIEDINGEN EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

6.1 Alle aanbiedingen van Hester Charlotte hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Hester Charlotte is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Hester Charlotte zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

1. 7.1 De opdrachtgever staat er voor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Hester Charlotte overeengekomen dienstverlening. Als het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan Hester Charlotte verschuldigd.

2. 7.2 Indien een deelnemer/ cliënt door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van Hester Charlotte. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. 7.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Hester Charlotte nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Hester Charlotte daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan Hester Charlotte op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met telefoon- en/of internetaansluiting.
4. 7.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Hester Charlotte.

ARTIKEL 8. TARIEVEN, KOSTEN EN PRIJZEN

1. 8.1 In de offerte van Hester Charlotte staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door Hester Charlotte voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.
2. 8.2 De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn exclusief BTW, exclusief van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

ARTIKEL 9. FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

9.1 Het honorarium van Hester Charlotte en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door Hester Charlotte steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van Hester Charlotte kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.

9.2 9.3 Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.

Na deze vervalddag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Hester Charlotte over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Hester Charlotte worden opgeschort, dit zonder dat Hester Charlotte daardoor jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Bovendien is Hester Charlotte in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.

9.4 Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan Hester Charlotte of schiet de opdrachtgever op een andere manier tekort in het nakomen van een of meerdere op haar rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door Hester Charlotte te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijk) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.

9.5 9.6 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is Hester Charlotte gerechtigd het volledige bedrag op te eisen. Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Hester Charlotte plaatsvinden. Als de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Hester Charlotte gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.

ARTIKEL 10. ANNULERINGSVOORWAARDEN

10.1 Als de opdracht, om redenen die niet aan Hester Charlotte toe te rekenen zijn, door opdrachtgever niet wordt afgenomen op het overeengekomen tijdstip dan gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

		niet verschijnen zonder bericht	schriftelijk annuleren t/m 1 werkdag voorafgaand	schriftelijk annuleren t/m 3 werkdagen voorafgaand	schriftelijk annuleren t/m 5 werkdagen voorafgaand	schriftelijk annuleren t/m 7 werkdagen voorafgaand	schriftelijk annuleren meer dan 7 werkdagen voorafgaand
		A	B	C	D	E	F
10.1	workshop / training / presentatie	100%	100%	100%	100%	0%	0%
10.2	workshop / training / presentatie incompany gegeven	100%	100%	100%	100%	100%	15%
10.3	workshop / training / presentatie georganiseerd door opdrachtgever	100%	100%	100%	100%	100%	15%
10.4	events	100%	100%	100%	100%	100%	0%
10.5	coaching tot 1 uur aaneensluitend	100%	100%	0%	0%	0%	0%
10.6	coaching langer dan 1 uur aaneensluitend	100%	100%	100%	25%	15%	0%

1. Vb.1: een deelnemer annuleert op dinsdag een workshop die op de vrijdag aansluitend gehouden zou worden. De annuleringskosten bedragen 100%, te weten cel C/10.3
2. Vb.2: een geplande halve dag coaching wordt door de klant 4 dagen van tevoren geannuleerd. De annuleringskosten bedragen dan 25% van het overeengekomen tarief. Zie cel D/10.6
3. Vb.3: een coaching afspraak van 1 uur voor woensdagmiddag wordt op de maandag ervoor geannuleerd. De annuleringskosten zijn nihil. Was de afspraak pas op dinsdag geannuleerd dan bedragen de annuleringskosten 100%. Zie respectievelijk del C/10.5 en B/10.5

ARTIKEL 11. DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT

1. 11.1 De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.
2. 11.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals coaching uren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

ARTIKEL 12. TUSSENTIJDSE BEEINDIGING VAN DE OPDRACHT

12.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, als één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

2. 12.2 Als door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Hester Charlotte desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.
3. 12.3 Hester Charlotte mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken al ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Hester Charlotte houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

ARTIKEL 13. AANSPRAKELIJKHEID

1. 13.1 Hester Charlotte en haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens Hester Charlotte geleverde zaken en/of diensten.
2. 13.2 Daarnaast is Hester Charlotte nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op Hester Charlotte rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 5).

ARTIKEL 14. INTELLECTUEEL EIGENDOM/ AUTEURSRECHT

14.1 Modellen, technieken, instrumenten en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door Hester Charlotte voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van Hester Charlotte. Datzelfde geldt ook voor de door Hester Charlotte uit te brengen rapportages. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze rapportages binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van Hester Charlotte. Op alle door Hester Charlotte ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht.

ARTIKEL 15. GEHEIMHOUDING

15.1 Hester Charlotte is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar over haar opdrachtgever is bekend geworden. Hester Charlotte houdt zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal de gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt.

ARTIKEL 16. BIJZONDERE BEPALINGEN

1. 16.1 Hester Charlotte behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de workshop verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan Hester Charlotte.
2. 16.2 Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.
3. 16.3 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.