



## **Algemene Voorwaarden Horsebuddy/Kuddecoaching**

Voor de uitvoering van Equine Assisted Coaching en aanverwante activiteiten door bij het Kwaliteitsregister Equine Assisted Coaching (KREAC) aangesloten leden.

### **Artikel 1. Definities**

In deze voorwaarden worden de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Waar in de voorwaarden de navolgende woorden en termen in een mannelijke vorm worden geschreven, kan ook de vrouwelijke vorm worden gelezen. Onderhavige woorden en termen hebben in het enkelvoud dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa:

1. Opdrachtnemer: De natuurlijke en/of rechtspersoon namens wie de Equine Assisted Coach, diensten op het gebied van equine assisted coaching, -training of aanverwante werkzaamheden aanbiedt.
2. Opdrachtgever: De natuurlijke en/of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van Equine Assisted Coaching/training of aanverwante diensten.
3. Equine Assisted Coach: De bij het Kwaliteitsregister voor de Equine Assisted Coach (KREAC) als als Equine Assisted Coach aangesloten persoon.
4. Coachee: De natuurlijke persoon die deelneemt aan een door Opdrachtnemer aangeboden begeleidingstraject op het gebied van equine assisted coaching/training of enige andere opleiding, training of cursus, hoe ook genaamd.
5. Cursus: Iedere door Opdrachtnemer aangeboden Equine Assisted Coachsessie, cursus, opleiding, workshop, les of oefening hoe ook genaamd.
6. Cursusgeld: De kosten, door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te voldoen, welke gepaard gaan met het inschrijven en/of volgen van een bepaalde Cursus.
7. KREAC: Het Kwaliteitsregister voor de Equine Assisted Coach.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van Opdrachtnemer, van welke aard dan ook, tenzij die toepasselijkheid geheel of op onderdelen uitdrukkelijk schriftelijk is uitgesloten c.q. expliciet anders is overeengekomen.
2. Eventuele voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen van en aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts van toepassing indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.
3. Wanneer door Opdrachtnemer gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van onderhavige voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze voorwaarden te eisen. De Opdrachtgever kan nimmer enig recht doen (laten) gelden op grond van het feit dat Opdrachtnemer onderhavige voorwaarden soepel toepast.
4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor onderhavige voorwaarden op ieder moment te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het moment dat de Opdrachtgever van de wijziging in kennis is gesteld, met dien verstande dat voor reeds gesloten overeenkomsten de voorwaarden blijven gelden die van kracht waren op de dag dat de order tot stand is gekomen.
5. Indien één of meer van de bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden of enige andere overeenkomst met Opdrachtnemer in strijd mochten zijn met een dwingende wetsbepaling of enig toepasselijk rechtsvoorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door Opdrachtnemer vast te stellen nieuwe, rechtens toelaatbare en vergelijkbare bepaling.
6. Onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

### **Artikel 3. Aanbiedingen en offertes**

1. Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij het aanbod een termijn voor aanvaarding bevat. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtnemer binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer is bevestigd.

2. De prijzen in de offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Opdrachtnemer haar aanbieding baseert.
4. Opdrachtnemer kan niet aan haar offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht de Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs.
7. Mondelinge toezeggingen verbinden Opdrachtnemer pas nadat zij deze toezegging uitdrukkelijk en schriftelijk heeft bevestigd.

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

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst uitvoeren naar beste kunnen en vermogen en met het nodige vakmanschap, volgens de maatstaven en richtlijnen van de Kwaliteitsregister voor de Equine Assisted Coach (KREAC) zoals die gelden ten tijde van de uitvoering van de overeenkomst.
2. In alle gevallen waarin Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht, of daar door de richtlijnen van het KREAC aan gebonden is, heeft Opdrachtnemer het recht om bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met derden een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van derden.
4. 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 deze 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.

#### **Artikel 5. Honorarium en kosten**

1. Het honorarium van Opdrachtnemer bestaat uit een vooraf bepaald vast bedrag of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
2. Alle honoraria zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. Opdrachtnemer kan de Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Opdrachtgever moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in overleg met Opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

#### **Artikel 6. Facturatie en betaling**

1. Opdrachtnemer is gerechtigd voorafgaande aan de uitvoering van de overeenkomst van de Opdrachtgever een voorschot te verlangen, welk voorschot op de laatste factuur in mindering zal worden gebracht.
2. Voorschotten dienen onverwijld te worden voldaan.
3. Betaling van facturen dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
4. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum verkeert de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat nadere ingebrekestelling daartoe is vereist.
5. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van

al deze Opdrachtgevers zijn verricht.

6. De Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is in welk geval de wettelijke (handels)rente geldt. Alle (buiten)gerechtelijke kosten welke Opdrachtnemer maakt ter verkrijging van voldoening - zowel in als buiten rechte - komen vanaf dat moment voor rekening van de Opdrachtgever. In dat geval is de Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van tenminste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 37,00. Indien de werkelijk door Opdrachtnemer gemaakte en te maken kosten boven dit bedrag uitstijgen, komen deze eveneens voor vergoeding in aanmerking.

7. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar.

8. 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.

9. Opdrachtnemer is gerechtigd volledige aflossing van de hoofdsom te weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

### **Artikel 7. Annulering**

1. Annulering is slechts mogelijk tot uiterlijk 2 weken vóór aanvang van de betreffende Cursus. Indien de annulering plaatsvindt binnen 2 weken voor aanvang van de betreffende Cursus of wanneer de Cursus reeds gestart is, bedragen de annuleringskosten 100% van de overeengekomen Cursusgelden.

2. Indien de Opdrachtgever c.q. Coachee gedurende de looptijd van de Cursus besluit, om wat voor reden dan ook, niet langer deel te nemen aan de Cursus, blijft de Opdrachtgever c.q. Coachee de niet reeds betaalde Cursusgelden onverminderd verschuldigd. Er vindt geen restitutie van reeds betaalde Cursusgelden plaats, noch heeft de Opdrachtgever c.q. Coachee recht op toegang tot een andere Cursus. De Coachee kan zich in een dergelijk geval niet door een andere persoon laten vervangen.

3. Indien Opdrachtnemer, om wat voor reden ook, besluit dat een Cursus geen doorgang kan vinden danwel naar een latere datum dient te worden verplaatst, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig van haar voornemen via e-mail op de hoogte. In geval van annulering door Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever recht op restitutie van reeds betaalde Cursusgelden. In geval van verplaatsing wordt de Coachee automatisch aangemeld voor deze nieuwe datum en vindt annulering en restitutie van reeds betaalde Cursusgelden slechts plaats na verzoek hiertoe van de Opdrachtgever.

4. Annulering door de Opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden.

### **Artikel 8. Duur en beëindiging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst wordt in overleg aangegaan voor bepaalde tijd en zal van rechtswege eindigen wanneer deze is afgerond.

2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot weersomstandigheden.

3. Opdrachtnemer zal zich inspannen de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer, geeft overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel-) termijnen aan Opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzeggingen van de opdracht over te gaan, noch het recht op vergoeding van enige door Opdrachtgever dientengevolge geleden schade.

4. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben beide het recht de overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van 1 kalendermaand, indien en voor zover een van hen daarbij aantoonbaar dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet gevegd kan worden.

5. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen indien Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van een door Opdrachtnemer verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.

6. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard, liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft of op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd. Opdrachtnemer is in geval van ontbinding tegenover Opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van al ontvangen vergoedingen dan wel tot schadevergoeding gehouden.

### **Artikel 9. Aansprakelijkheid**

1. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot wat in deze bepaling is geregeld.
2. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk is voor schade en de Opdrachtnemer beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering waarop de schade kan worden verhaald, dan is de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt tot maximaal de in dat specifieke geval door de verzekeraar van de Opdrachtnemer uitgekeerde vergoeding. Indien de verzekeraar geen vergoeding uitkeert of de Opdrachtnemer beschikt niet over een aansprakelijkheidsverzekering waarop de schade kan worden verhaald, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal het factuurbedrag van de overeenkomst, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een beperkt maximum van € 5.000,00 per gebeurtenis.
3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
  - b. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.
  - c. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
4. Tenzij, in afwijking van hetgeen daaromtrent in dit lid is bepaald, door de verzekeraar van Opdrachtnemer aansprakelijkheid voor onderstaande punten wordt erkent, is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor:
  - a. Indirecte schade;
  - b. Gevolgschade;
  - c. Gederfde winst;
  - d. Gemiste besparingen;
  - e. Schade door bedrijfsstagnatie;
5. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk jegens de Opdrachtgever c.q. Coachee voor fouten of tekortkomingen van deze derden. In voorkomend geval is de Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derde(n) zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
6. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen.
7. Indien de Opdrachtgever en/of Coachee een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van 1 jaar te vervallen.
8. Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is steeds dat de opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 7 dagen na het ontstaan of ontdekking daarvan, schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.
9. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige (medische) gegevens.
10. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor niet behaalde resultaten. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van grove onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitvoeren van de coachingsopdrachten.
11. Opdrachtnemer kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
  1. een gebeurtenis, die in feite buiten de macht van Opdrachtnemer ligt en daarom niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven;
  2. enige daad of nalatigheid van de opdrachtgever, zijn of haar ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de opdrachtgever te werk zijn gesteld.
12. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade zijn niet van toepassing indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.

## **Artikel 10. Risico-acceptatie**

1. Opdrachtgever en/of Coachee is op de hoogte van én accepteert het risico dat inherent is aan het omgaan met paarden, welk risico voortvloeit uit de eigen energie van het dier en de daarmee samenhangende onberekenbaarheid en welk risico zich kan manifesteren voorafgaand, tijdens en na afloop van de Cursus.

2. Opdrachtgever en/of Coachee neemt deel aan de Cursus voor eigen rekening en risico en zal ten aanzien van Opdrachtnemer geen aanspraken doen gelden op eventuele rechten voortvloeiende uit artikel 6:179 Burgerlijk Wetboek. In geval van minderjarigheid van de Coachee vrijwaren de ouders of de wettelijke vertegenwoordigers Opdrachtnemer voor dergelijke aanspraken door of namens de Coachee.
3. Het betreden van de terreinen geschiedt op eigen risico. Opdrachtnemer sluit uitdrukkelijk aansprakelijkheid voor het ontstaan en de gevolgen van ongevallen uit, alsmede de aansprakelijkheid als gevolg van verlies, diefstal, beschadiging van goederen.
4. Door op het terrein te verblijven en deel te nemen aan de Cursus verklaart Opdrachtgever en/of Coachee zich uitdrukkelijk akkoord met het bovenstaande.
5. Horsebuddy is niet aansprakelijk voor schade die niet op voor de branche gebruikelijke voorwaarden kon worden verzekerd.

### **Artikel 11. Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. 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 Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

### **Artikel 12. Geheimhouding**

1. Beide partijen zijn, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hen legt, verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is mede gedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.
2. 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 c.q. Coachees.

### **Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten**

1. Tenzij anders overeengekomen, berusten alle rechten van intellectueel eigendom die samenhangen met of voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst uitsluitend bij Opdrachtnemer of door haar ingeschakelde derden. De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend.
2. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is het de Opdrachtgever niet toegestaan de rechten van het intellectuele eigendom van Opdrachtnemer of de vastlegging daarvan op gegevensdragers al dan niet tezamen met, of door inschakeling van derden, te wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
3. De rechten van intellectueel eigendom welke Opdrachtnemer in licentie gebruikt mag de Opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

### **Artikel 14. Klachten**

1. Opdrachtnemer voert de diensten uit in overeenstemming met de beroepscode van het KREAC en acht zich gebonden aan de klachtenregeling van het KREAC. Deze gedragsregels zijn te vinden op de website van het kwaliteitsregister: [www.kreac.nl](http://www.kreac.nl).
2. Klachten over verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen acht dagen nadat de Opdrachtgever dat redelijkerwijs had kunnen ontdekken, doch uiterlijk binnen veertien dagen na de

uitvoering van de overeenkomst, schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer. De ingebrekestelling bevat een zo nauwkeurig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de vermeende nalatigheid van Opdrachtnemer, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

3. Indien een klacht gegrond wordt beoordeeld door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals betaamt, tenzij dat inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Die vermeende zinloosheid dient de Opdrachtgever dan te voegen in de ingebrekestelling. In een dergelijk geval is Opdrachtnemer bij een aantoonbare schade maximaal gehouden binnen de grenzen van artikel 9 van deze voorwaarden.

#### **Artikel 15. Toepasselijk recht en forumkeuze**

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

2. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever c.q. Coachee een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in der minnen te schikken.

3. Indien het geschil niet op minnelijke wijze kan worden opgelost is de bevoegde rechtelijke instantie waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen, tenzij een dwingende wetsbepaling zich hiertegen verzet

#### **Artikel 16. Privacy en persoonsgegevens**

1. Opdrachtnemer respecteert de privacy van haar klanten en draagt er zorg voor dat (persoonlijke) informatie die de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt vertrouwelijk, zorgvuldig en in overeenstemming met de vigerende regelgeving wordt verwerkt.