

# estherdewolf oplossingsgerichteconcepten

kvk 34381231 // nl 27 trio 0198 1313 64 // contact@estherdewolf.nl

## Algemene Voorwaarden

### 1 Algemeen

1.1 Onder deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan:

Opdrachtnemer: de ondernemer **Esther de Wolf Psychotherapie en opleiding of Esther de Wolf Oplossingsgerichte Concepten** die deze voorwaarden hanteert

Opdrachtgever: de contractuele wederpartij van de opdrachtnemer.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer, op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.

1.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

### 2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

2.1 Alle in de offerte of concept overeenkomst genoemde aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.

2.2 Een offerte of concept overeenkomst wordt tot definitieve overeenkomst doordat Opdrachtgever de offerte of overeenkomst van Opdrachtnemer schriftelijk dan wel per e-mail bevestigt.

2.3 Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren.

### 3 Prijs

3.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals BTW/belastingen) voordoen na het afsluiten der overeenkomst, dan wel na het verzenden van de offerte. In dit geval zal Opdrachtgever hiervan altijd schriftelijk dan wel per e-mail op de hoogte worden gesteld.

# estherdewolf oplossingsgerichteconcepten

kvk 34381231 // nl 27 trio 0198 1313 64 // contact@estherdewolf.nl

- 3.2 In de in de offerte genoemde prijsopgave zijn inbegrepen: fotokopieën, een eenmalig vooroverleg, voorbereidingstijd, hand-outs. Literatuur, lunch, reis en verblijfkosten, accreditatiekosten zijn niet inbegrepen.

## 4 Vertrouwelijkheid

- 4.1 Behoudens wettelijk voorschrift is Opdrachtnemer verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever jegens derden. Zij zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever. Evenzo zal de Opdrachtgever, zonder instemming van Opdrachtnemer, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en rapportages van Opdrachtnemer.
- 4.2 Beide partijen, Opdrachtnemer en Opdrachtgever, zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

## 5 Intellectuele eigendom

- 5.1 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte presentaties, documenten, hand-outs, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en 'know-how'.
- 5.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Opdrachtnemer verstrekt zijn.
- 5.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

## 6 Betalingsvoorwaarden

- 6.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling bij overeenkomst 50% en 50% na einde cursus: binnen 14 dagen na (deel)factuurdatum.

# estherdewolf oplossingsgerichteconcepten

kvk 34381231 // nl 27 trio 0198 1313 64 // contact@estherdewolf.nl

- 6.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Opdrachtgever te verhalen.
- 6.3 Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Opdrachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
- een betalingstermijn is overschreden;
  - de Opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
  - de Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
  - de Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 6.4 Opdrachtgever is rente verschuldigd vanaf 30 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat de opdrachtnemer de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
- 6.5 Rente bij zakelijke transacties:  
De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).
- 6.6 Rente bij transacties met consumenten:  
De verschuldigde rente bij transacties met consumenten is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke rente (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
- 6.7 Buitengerechtelijke kosten bij zakelijke transacties:  
Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom vermeerderd met rente op grond van artikel 6.5, met een minimum van € 50,-. Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Opdrachtgever verschuldigd.

# estherdewolf oplossingsgerichteconcepten

kvk 34381231 // nl 27 trio 0198 1313 64 // contact@estherdewolf.nl

## 6.8 Buitengerechtigde kosten bij transacties met consumenten:

Wanneer betaling door een consument niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden, is de consument / opdrachtgever aan opdrachtnemer de buitengerechtigde incassokosten verschuldigd overeenkomstig de op 1 juli 2012 in werking getreden wetgeving in verband met de normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte. De vergoeding wordt door de consument eerst verschuldigd nadat hij na het intreden van het verzuim (artikel 6:81 BW), onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling -waaronder vermelding van de hoogte van de vergoeding die in overeenstemming met het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten verschuldigd wordt- vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, aanvangende de dag na aanmaning.

6.9 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle proceskosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

## 7 Onuitvoerbaarheid van de opdracht

7.1 Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.

7.2 Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien hij door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen.

7.3 Stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of op elke wijze verloren gaan van materialen zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.

7.4 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

7.5 Mocht een cursusbijeenkomst onverhoopt uitvallen, bijvoorbeeld door ziekte of overmacht van/bij de docent, dan kan de Opdrachtnemer niet aansprakelijk gesteld worden voor gederfde inkomsten of omzet of welke inkomensschade dan ook.

# estherdewolf oplossingsgerichteconcepten

kvk 34381231 // nl 27 trio 0198 1313 64 // contact@estherdewolf.nl

## **8 Wijziging van de opdracht**

- 8.1 Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.
- 8.2 Indien de omvang van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 8.3 Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
- 8.4 Bij wijziging van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee één geheel vormen.

## **Beëindiging van de opdracht**

- 9.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 9.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
- 9.3 Opdrachtnemer is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan Opdrachtgever.
- 9.4 Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Opdrachtnemer verhindert, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 9.5 Omstandigheden die een overmachtsituatie voor Opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: opzettelijke gedragingen en/of grove schuld van personen van wie

# estherdewolf oplossingsgerichteconcepten

kvk 34381231 // nl 27 trio 0198 1313 64 // contact@estherdewolf.nl

Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.

9.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Opdrachtnemer zijn recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

9.7 In geval van annulering van een opdracht door Opdrachtgever gelden de volgende restitutieregelingen:

- Annulering door de Opdrachtgever kan tot acht weken voor aanvang van de eerste trainingsdag kosteloos geschieden.
- Bij annulering tussen vier en acht weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is de opdrachtgever verplicht 50% van het voor de training overeengekomen totaaltarief te vergoeden.
- Bij annulering tussen nul en vier weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is de opdrachtgever verplicht 90% van het voor de training overeengekomen totaaltarief te vergoeden.
- Ongeacht het aantal weken waarbinnen de opdrachtgever een training annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.

9.10 Wettelijke bedenktijd: na het tot stand komen van de overeenkomst heeft de opdrachtgever of cursist gedurende 14 dagen het recht de overeenkomst zonder opgaaf van reden te ontbinden, tenzij de nascholingsactiviteit voor de afloop van de termijn reeds is begonnen.

9.11 Indien de opdracht door de opdrachtgever wordt beëindigd, en conform de overeenkomst recht heeft op een terugbetaling, doen wij dat binnen 30 dagen.

## 10 Aansprakelijkheid

10.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen de door hem te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Uiteraard treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever met elkaar in overleg over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

De resultaten van toepassing en gebruik van de door Opdrachtnemer verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten zijn invloedssfeer vallen. Ofschoon de opdracht door Opdrachtnemer naar beste inzicht, vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd,

# estherdewolf oplossingsgerichteconcepten

kvk 34381231 // nl 27 trio 0198 1313 64 // contact@estherdewolf.nl

kan hij dan ook geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door hem verrichte studies en verstrekte adviezen. Op Opdrachtnemer rust derhalve een inspanningsverplichting.

10.2 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voorzover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen:

10. 2a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.

10. 2b Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.

10. 2c De door Opdrachtnemer te vergoeden schade zal gematigd worden, indien het door Opdrachtgever te betalen honorarium in het kader van de opdracht gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.

10. 2d De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is te allen tijde beperkt tot ten hoogste het bedrag van het honorarium zoals Opdrachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere looptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag van Opdrachtnemer over de laatste drie maanden.

10.3 Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan adviezen van Opdrachtnemer welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

## **11 Geschillen en Klachten**

11.1 Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden beheerst door het Nederlands recht.

11.2 Het indienen van een klacht geeft de Opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

11.3 Indien er door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken.

# estherdewolf oplossingsgerichteconcepten

kvk 34381231 // nl 27 trio 0198 1313 64 // contact@estherdewolf.nl

- 11.4 Een geschil is aanwezig indien één der partijen zulks schriftelijk aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is.
- 11.5 Na ontvangst van de klacht zendt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan Opdrachtgever waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Deze termijn bedraagt afhankelijk van de aard en omvang van de klacht maximaal twee maanden.
- 11.6 Teneinde het geschil in der minne te schikken bestaat de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. De kosten hiervoor zullen gedragen worden door de partij die door deze onafhankelijke deskundige in het ongelijk wordt gesteld.
- 11.7 Indien het geschil niet wordt opgelost of er geen overeenstemming tussen partijen kan worden bereikt over het aanwijzen van een onafhankelijke deskundige, zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.
- 11.8 Zie ook klachtenregeling in de bijlage.

## **KLACHTENREGELING**

### Inleiding

Ondanks dat uw tevredenheid over onze diensten voorop staat is het mogelijk dat er fouten gemaakt worden.

Klachten worden trapsgewijs in behandeling genomen:

#### 1. Persoonlijk gesprek

Indien u ontevreden bent over een product of dienst, laat het ons zo spoedig mogelijk weten.

In een telefonisch overleg of een persoonlijk gesprek kan vaak al een bevredigende oplossing gevonden worden.

#### 2. Formele schriftelijke klacht

Als het probleem na een persoonlijk gesprek niet is opgelost, of het zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. binnen



# estherdewolf oplossingsgerichteconcepten

kvk 34381231 // nl 27 trio 0198 1313 64 // contact@estherdewolf.nl

6 weken nadat de klacht is ontstaan.

U kunt die klacht richten aan:

Esther de Wolf psychotherapie en opleiding

Ruysdaelstraat 49 A1 – Unit E

1071 XA Amsterdam

### 3. Klachtenprocedure:

Binnen één werkweek ontvangt u een schriftelijke ontvangst bevestiging. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en zal binnen een termijn van 4 weken worden afgehandeld, in de zin van een voorgestelde oplossing.

Indien er meer informatie gewenst is of er meer tijd nodig is de klacht te onderzoeken ontvangt u hierover.

Schriftelijk bericht inclusief de reden voor het uitstel en een indicatie op welke termijn wij de klacht denken te kunnen afhandelen.

De klacht wordt vervolgens overgedragen aan een onafhankelijke derde in de persoon van : op te vragen bij de Opdrachtgever.

Deze persoon zal vervolgens een onafhankelijk onderzoek doen. Hij beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten, waarna hij een definitief standpunt inneemt dat voor beide partijen bindend is en waarover u schriftelijke wordt geïnformeerd. Eventuele consequenties zullen door ons snel worden afgehandeld.

De administratie / het dossier van uw klacht wordt na afhandeling minimaal een jaar bewaard.

U kunt tijdens de behandeling van uw klacht maar ook daarna gegevens opvragen uit uw dossier.