

Algemene Voorwaarden

Bedrijfsgegevens

Praktijk Tournesol
Osnabrückstraat 51, 7543 XK Enschede
<https://www.tournesolenschede.nl>
praktijk@tournesolenschede.nl | 053-5745797
KvK-nummer: 74447408
Btw-nummer: NL001774706B30



1. Definities en begrippen

1.1 *Praktijk Tournesol*: opdrachtnemer, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten op het gebied van coaching, workshops, trainingen en lezingen.

1.2 klant: de natuurlijke persoon of personen ten behoeve van wie *Praktijk Tournesol* haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde zijn, maar dit hoeft niet zo te zijn.

1.3 opdrachtgever: de persoon of instantie, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht aan *Praktijk Tournesol* heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met *Praktijk Tournesol* zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van *Praktijk Tournesol*.

1.4 derden: in voorkomende gevallen kan *Praktijk Tournesol* haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. *Praktijk Tournesol* kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien 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.

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 *Praktijk Tournesol*.

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 *Praktijk Tournesol* behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

3. Opdrachtverlening

3.1 Offertes van *Praktijk Tournesol* zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor 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 *Praktijk Tournesol* is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt *Praktijk Tournesol* zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door *Praktijk Tournesol* te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.

3.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht *Praktijk Tournesol* niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom.

3.3 Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst (of de 'Werkafspraken' in het geval van de inspiratie- en labirintsessies en de mini-retraites) die is uitgebracht door *Praktijk Tournesol*, dan wel door het schriftelijk e/o per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.

3.4 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door *Praktijk Tournesol* uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan *Praktijk Tournesol*, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door *Praktijk Tournesol* een aanvang is gemaakt.

4. Tussentijdse wijziging in de opdracht

4.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtn uitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal *Praktijk Tournesol* 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.

5. Inspanningsverplichting

5.1 *Praktijk Tournesol* zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting, hetgeen wil zeggen dat *Praktijk Tournesol* 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.

6. Aanbiedingen en totstandkoming v/d overeenkomst

6.1 Alle aanbiedingen van *Praktijk Tournesol* hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. *Praktijk Tournesol* 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 *Praktijk Tournesol* 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.

7. Verplichtingen opdrachtgever

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

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 *Praktijk Tournesol*. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt, wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

7.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die *Praktijk Tournesol* nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als *Praktijk Tournesol* daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan *Praktijk Tournesol* op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met telefoon- en/of internetaansluiting.

7.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van *Praktijk Tournesol*.

8. Prijzen

8.1 In de offerte van *Praktijk Tournesol* staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door *Praktijk Tournesol* voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.

De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn 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.

Omdat *Praktijk Tournesol* gebruikmaakt van de kleine ondernemersregeling is er geen sprake van btw.

9. Factuur

9.1 Bij iedere aankoop van een dienst ontvangt de klant een factuur. Deze factuur komt ook in de administratie van *Praktijk Tournesol* en wordt maximaal 7 jaar bewaard.

9.2 Mocht de klant naderhand nog een kopie van een betreffende factuur willen, kan dat uiteraard. Wanneer de klant een mail stuurt naar *Praktijk Tournesol* met haar naam, de gegevens én datum van de bestelling, ontvangt de klant binnen een week een mail met de pdf van de desbetreffende factuur.

10. Betalingstermijn en incassoprocedure

10.1 Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij daarop anders vermeld staat, op de bankrekening van *Praktijk Tournesol* te zijn bijgeschreven.

10.2 Bij een loopbaantraject ontvangt de opdrachtgever en/of klant bij aanvang van het traject een factuur voor de helft van het verschuldigde bedrag en halverwege het traject

een factuur voor de rest van het verschuldigde bedrag.

10.3 Indien de opdrachtgever, als gevolg van een bijzondere omstandigheid, niet meer (volledig) aan de betalingsverplichting kan voldoen, kan hij zich uitsluitend schriftelijk wenden tot *Praktijk Tournesol* met het verzoek een betalingsregeling te treffen. Indien *Praktijk Tournesol* met het verzoek instemt, wordt de betalingsregeling schriftelijk bevestigd. Dit dient tevens als enige bewijs van de gemaakte betalingsafpraak.

10.4 Mocht de opdrachtgever en/of klant de factuur na twee herinneringen als nog niet betalen, wordt een incassobureau ingeschakeld. Alle kosten die voortkomen uit een incassoprocedure, waaronder de wettelijke rente vanaf de 22e dag na factuurdatum, zijn geheel voor rekening van opdrachtgever en/of de klant.

11. Annuleringsvoorwaarden

11.1 Klanten mogen tot 24 uur voor coachafspraken afzeggen. Wanneer de klant niet minimaal 24 uur van te voren afzegt of simpelweg niet op de afspraak verschijnt, worden de volledige kosten van de desbetreffende afspraak in rekening gebracht.

11.2 Voor annulering van (deelname aan) workshops, trainingen, lezingen, inspiratiesessies en mini-retraites e.d. geldt:

Tot 4 weken voor aanvang van deze diensten bedragen de annuleringskosten 25 %.

Tot 2 weken voor aanvang van deze diensten bedragen de annuleringskosten 50 %.

Binnen 2 weken voor aanvang van deze diensten bedragen de annuleringskosten 100 %.

Als een klant, om wat voor reden dan ook niet komt opdagen bij deze diensten, wordt ook het volledige bedrag in rekening gebracht.

11.3 Annulering moet schriftelijk of per e-mail plaatsvinden.

12. Duur en afsluiting van de opdracht

12.1 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.

12.2 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 coachuren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

13. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

13.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering 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.

13.2 Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft *Praktijk Tournesol* 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.

13.3 *Praktijk Tournesol* mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken 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. *Praktijk Tournesol* houdt in dat geval in

ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

14. Aansprakelijkheid

14.1 *Praktijk Tournesol* 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 *Praktijk Tournesol* geleverde zaken en/of diensten, tenzij de opdrachtgever aantoonbaar is dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de opdrachtnemer.

14.2 Alle activiteiten van *Praktijk Tournesol* zijn gericht op groei, ontwikkeling en bewustwording. De klant past het aangeboden naar eigen inzicht al dan niet toe. Dat betekent dat de klant verantwoordelijk is voor het succes en/of het behalen van gestelde doelen. *Praktijk Tournesol* is nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op *Praktijk Tournesol* rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 5).

14.3 *Praktijk Tournesol* is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de klant die voortvloeit uit een reeds voor de aanvang van de dienstverlening bij de klant aanwezige fysieke of geestelijke gesteldheid of gemoedstoestand. De activiteiten van *Praktijk Tournesol* zijn geen vervanging van een psychologisch en/of medisch consult.

14.4 Indien door of in verband met het verrichten van diensten door *Praktijk Tournesol* of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor *Praktijk Tournesol* aansprakelijk is, dan is de aansprakelijkheid van *Praktijk Tournesol* beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

14.5 Elke aansprakelijkheid van *Praktijk Tournesol* voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

14.6 Als een cliënt of klant na een coachsessie of deelname aan een workshop, training of cursus van *Praktijk Tournesol*, ondanks de genomen dan geldende Coronamaatregelen van het RIVM, toch Corona krijgt, is dat niet te wijten aan *Praktijk Tournesol*.

15. Dossier en geheimhouding

15.1 *Praktijk Tournesol* doet zeer beperkt aan dossiervorming. Dossiers zijn uitsluitend ter inzage van haarzelf en de betreffende klant.

15.2 *Praktijk Tournesol* is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar klant is bekend geworden. *Praktijk Tournesol* houdt zich aan Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zal de gegevens van haar klant uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht.

15.3 *Praktijk Tournesol* kan wel toestemming vragen aan de klant om de inhoud van sessies en trainingen/workshops anoniem te mogen delen met collega-coaches t.b.v. intervisie en/of supervisie.

15.4 De gegevens van de klant zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt. Een derde, bijvoorbeeld een werkgever of een arts, heeft alleen inzage in het dossier mits de betreffende klant daar vrijwillig toestemming voor geeft.

15.5 De ervaringen die *Praktijk Tournesol* opdoet tijdens de contacten met klanten kunnen verwerkt worden in openbare uitingen op een zodanige manier dat in

redelijkheid niet te achterhalen is met welke klant zij deze ervaring heeft opgedaan. Klanten kunnen hiertegen bezwaar maken en dienen dit schriftelijk te melden bij *Praktijk Tournesol*.

16. Copyright

16.1 Op al het materiaal dat *Praktijk Tournesol* verstrekt zit copyright. Dat betekent dat niets van deze uitgaven mag worden vermenigvuldigd, doorgestuurd, gekopieerd of op een andere wijze worden gebruikt zonder toestemming van de auteur.

17. Klachten

17.1 Wanneer de opdrachtgever en/of klant niet tevreden is over een geleverde dienst, dient zij dit binnen 14 dagen na het leveren van deze dienst aan *Praktijk Tournesol* te melden. In overleg wordt onderzocht hoe de klacht in alle redelijkheid kan worden verholpen.

17.2 Indien een klacht volgens de klant of de opdrachtgever niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan deze zich richten tot Quasir. Hij kan de klacht indienen per post (Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel) of per mail (bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Coördinator Klachtenbemiddeling).

Mocht de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de klacht worden doorgezet naar de Geschillencommissie Stichting Zorggeschil. Meer informatie over de klachtenprocedure vind je hier: <https://www.zzp-nederland.nl/ledenvoordelen/klachten-geschillencommissie-zorg>.

18. Bijzondere bepalingen

18.1 *Praktijk Tournesol* 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 *Praktijk Tournesol*.

18.2 Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing. In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.

Opgemaakt op 01-02-2022