

Fijn dat je dit document leest!

Je leest in dit document onder welke voorwaarden ik mijn diensten lever, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten.

Voor de leesbaarheid van dit document heb ik gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' in de 'jij- en ik-vorm' te schrijven.

Zijn bepaalde bepalingen onduidelijk? Neem dan contact op via loopbaancoaching@yvonnensprick.nl en dan komen we er vast uit.

Loopbaancoach Yvonne Sprick

Waar 'ik' of 'mijn' staat, wordt mijn bedrijf Loopbaancoach Yvonne Sprick bedoeld.

Loopbaancoach Yvonne Sprick is gevestigd in Zwolle en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77 59 79 31.

Mijn dienstverlening

Ik ben geregistreerd Noloc loopbaanprofessional (loopbaancoach) en begeleid mensen op hun pad van loopbaanontwikkeling.

Ik bied daarin verschillende vormen aan in mijn aanbod zoals coaching sessies, groepstrajecten, workshops en een online programma.

Vertrouwelijkheid

Ik vind het belangrijk om vertrouwelijk met jouw gegevens en informatie om te gaan. Ik heb als loopbaancoach geheimhoudingsplicht en zal jouw gegevens niet zomaar delen met anderen.

Wij spreken vertrouwelijkheid af ten aanzien van de informatie die wij van elkaar hebben verkregen in het kader van de uitvoering van onze overeenkomst, tenzij deze informatie al bekend was voor het uiten daarvan of tenzij wij die informatie bekend moeten maken op grond van een gerechtelijk bevel.

Algemene voorwaardenToepasselijkheid algemene voorwaarden

Voor alle werkzaamheden die ik in opdracht voor jou verricht, (*onze overeenkomst*), gelden mijn algemene voorwaarden.

Mijn algemene voorwaarden zijn ook op eventuele vervolgovereenkomsten van toepassing.

Naleving algemene voorwaarden

Ik heb altijd het recht op naleving van mijn voorwaarden. Ook geldt dat als één of meer bepalingen uit deze voorwaarden niet stipt door mij zijn toegepast, hieraan (*nu of in de toekomst*) geen rechten kunnen worden ontleend.

Wijziging algemene voorwaarden

Ik kan mijn voorwaarden altijd wijzigen of aanvullen.

Ik stel je tot uiterlijk 5 dagen na de wijziging op de hoogte. Blijf je daarna van mijn diensten gebruik maken, dan geef je daarmee aan dat je akkoord gaat met de wijziging.

Consument

Ben jij een consument, dan mag jij onze overeenkomst opzeggen bij een ingrijpende wijziging van mijn voorwaarden.

Voer ik de wijziging door binnen drie maanden nadat jij met mij een overeenkomst hebt afgesloten en handel jij als consument? Dan mag je de overeenkomst kosteloos opzeggen.

Afwijken algemene voorwaarden

Ben je het oneens met een bepaling uit mijn voorwaarden en wil je daarvan afwijken? Dan kan dat met mijn schriftelijke toestemming.

Bij afwijking van één of meer bepalingen, blijven de overige bepalingen altijd gelden.

Mijn aanbod (offerte)

Mijn aanbod is gebaseerd op de informatie die mij op het moment van het opstellen daarvan ter beschikking stond.

Mijn aanbod is altijd vrijblijvend en verplicht jou tot niets, maar het is 14 dagen geldig.

In mijn aanbod wordt aangegeven welke dienst er door mij wordt aangeboden en welk bedrag je bent verschuldigd bij het accepteren van mijn aanbod.

De aangegeven prijs geldt alleen voor de genoemde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Prijs

Ik hanteer een vaste prijs, die op voorhand bij jou bekend is.

De vermelde prijs is altijd in EURO en exclusief btw voor zakelijke partijen en inclusief btw voor consumenten, tenzij anders vermeld.

Bij een fout, vergissing of verschrijving op bijvoorbeeld mijn mail, website of factuur, ben ik daar niet aan gebonden.

Prijswijziging

Ik mag mijn prijs zonder opgave van reden wijzigen, met minimaal 1 kalendermaand voorafgaand van ingang. Dit laat ik jou minimaal een maand voor de ingang van de wijziging weten.

Afspraken die schriftelijk zijn gemaakt tijdens het oude tarief blijven natuurlijk gelden.

Ben jij consument en wijzig ik mijn tarief binnen 3 maanden na het aangaan van de overeenkomst? Dan mag jij de overeenkomst kosteloos ontbinden.

Reiskosten

Voor afspraken buiten Zwolle breng ik reiskosten in rekening, waarbij altijd geldt dat de volledige kosten voor reizen met het OV in rekening worden gebracht. De hoogte maak ik vooraf bij jou bekend.

(Aan)betaling

Betaling vindt plaats via de bij de dienst, op de website aangegeven wijze.

Deelbetaling

Bij een traject kun je alleen als consument en in overleg een termijnbetaling afspreken.

Bij het missen van een termijn komt de afspraak te vervallen en is het restant ineens opeisbaar.

Buitengerechtigde kosten

Blijf jij in gebreke met een betaling, dan ben je in verzuim. Ik ga na het aanmaningsproces tot invordering over. Die kosten komen in het geheel voor jouw rekening.

Denk aan kosten zoals de wettelijke rente, de incassokosten en overige kosten die aan mij zijn verschuldigd.

De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat je in verzuim bent, tot het moment van voldoening van het verschuldigde bedrag.

De kosten worden berekend volgens de WIK-maatstaf en BIK-maatstaf. De incassokosten bedragen:

Hoofdsom	Maximaal	Minimaal
Tot €2.500	15% van de hoofdsom	€40,-
Van €2.500 tot €5.000	10% van de hoofdsom	-
Van €5.000 tot €10.000	5% van de hoofdsom	-
Van €10.000 tot €200.000	1% van de hoofdsom	-
Boven €200.000	0,5% van de hoofdsom	Max. €6.775,-

Ik kan ten voordele van jou afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Surseance & geen medewerking

Bij surseance van betaling aan jouw zijde zijn mijn vorderingen direct opeisbaar. Ook geldt dat als jij niet meewerkt aan de uitvoering van de overeenkomst, ik het recht heb op volledige betaling van het overeengekomen bedrag.

Onze overeenkomst

Totstandkoming overeenkomst

De overeenkomst tussen ons, komt tot stand als jij mijn aanbod hebt geaccepteerd.

Ik ga ervan uit dat jij mijn aanbod accepteert als ik een duidelijk (mondeling of schriftelijk) akkoord ontvang of als ik uit jouw gedrag mag afleiden dat je instemt met mijn aanbod (*bijvoorbeeld door betaling, het aanleveren van gevraagde informatie of het inplannen van een afspraak*).

Wijzigen overeenkomst

Nadat jij akkoord bent gegaan met mijn aanbod, kun je de overeenkomst in principe niet wijzigen, tenzij ik schriftelijk toestemming geef. Dit geldt ook voor wijzigingen die op minimale punten afwijken van wat wij hebben afgesproken.

Als jij laat weten de overeenkomst te willen wijzigen kijken we natuurlijk naar wat mogelijk is, maar ik ben nooit verplicht een voorgestelde wijziging te accepteren.

Uitvoering overeenkomst

Voor een goede uitvoering van de overeenkomst ontvang ik van jou graag alle informatie die ik nodig heb. Denk hierbij aan jouw huidige situatie, het beoogde resultaat, jouw verlangens en wensen.

De informatie ontvang ik graag tijdig in de door mij aangegeven vorm.

Daarnaast verlang ik ook van jou dat je gemotiveerd bent en dat je bereid bent om veranderingen door te voeren, mocht dat nodig en wenselijk zijn voor een bepaald resultaat.

Maar ik verwacht ook dat je open en eerlijk bent en dat je de opdrachten doet en voorbereidingen treft voorafgaand aan de sessies, die nodig zijn om het beste resultaat te behalen.

Ik mag derden (zoals trainers) inschakelen bij het uitvoeren van de overeenkomst, mocht dat nodig zijn voor een goede uitvoering.

Start overeenkomst

Na akkoord op de offerte starten wij maximaal na 2 maanden met de overeenkomst.

Tussentijdse beëindiging en annulering

Annulering consument

Als je als consument een overeenkomst (niet zijnde een sessie) met mij wilt annuleren, dan kan dat alleen als je overgaat tot vergoeding naar evenredigheid van de tot dan uitgevoerde werkzaamheden en bij betaling van minimaal 75% van het overeengekomen bedrag.

Ik kan van dit uitgangspunt in jouw voordeel afwijken als ik dit gezien de omstandigheden redelijk vind, maar ik ben dit niet verplicht.

Annulering en tussentijdse beëindiging - zakelijk

Als je als rechtspersoon een overeenkomst met mij bent aangegaan, dan kan er na akkoord op de offerte niet meer worden geannuleerd of tussentijds worden beëindigd, er bestaat in het geheel geen recht op reeds betaalde gelden en de betalingsverplichting van het volledig geoffreerde bedrag komt niet te vervallen.

Ontbinding overeenkomst

Ik mag de overeenkomst tussen ons per direct beëindigen als jij niet (*volledig*) voldoet aan jouw verplichtingen onder onze overeenkomst of als ik nieuwe informatie heb ontvangen waaruit blijkt dat (verdere) uitvoering van de overeenkomst voor mij niet aanvaardbaar is (omdat jij bijvoorbeeld jouw afspraken niet nakomt).

Als de overeenkomst wordt ontbonden, wordt de ontvangen prestatie in verband met de uitvoering van de overeenkomst niet ongedaan gemaakt.

Je krijgt dus geen geld terug. Eventuele schade die jij lijdt omdat ik de overeenkomst tussentijds beëindig, komt niet voor mijn rekening.

(Tijdelijk) stopzetten overeenkomst

Als tijdens de overeenkomst zaken zijn die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst, heb ik graag dat je mij daarvan zo snel mogelijk in kennis stelt. Ik kan dan tijdig de nodige maatregelen nemen.

Als je niet meewerkt of op andere wijze de uitvoering van de overeenkomst belemmert, mag ik mijn werk (tijdelijk) stoppen. Je krijgt in zo'n geval niet automatisch je geld terug.

Doorlooptijd

Als je kiest voor een totaal van bijvoorbeeld 6 sessies, kan de volledige periode van deze sessies tussen de 3 en 6 maanden bedragen, van begin tot eind. Het is belangrijk dat alle sessies binnen 9 maanden na de datum van de eerste sessie zijn afgerond.

Sessies die na deze periode niet zijn ingepland of benut, vervallen automatisch, tenzij we samen schriftelijk andere afspraken maken.

Sessies

Afspraken worden gemaakt in overleg.

Annulering sessie

Ik houd tijd voor je vrij in mijn agenda en wil deze graag efficiënt inzetten. Als je een afspraak wilt verzetten, hoor ik dit graag zo spoedig mogelijk, zodat ik nog iemand anders blij kan maken met jouw plek.

Het annuleren van een sessie (*online of op locatie*) doe je door uiterlijk 48 uur voor het aanvangstijdstip van onze afspraak mij een WhatsApp bericht of e-mail te sturen.

Annuleer je na die 48 uur, dan ben ik helaas genoodzaakt om 100% van het sessiebedrag in rekening te brengen of in mindering te brengen op het aantal overeengekomen sessies, omdat ik de leeggekomen plek op zo'n korte termijn niet zomaar meer kan invullen.

Alleen in onderling overleg en op basis van beschikbaarheid kunnen wij een sessie eenmalig verplaatsen. Je dient dan ook uiterlijk 48 uur van tevoren aan te geven dat je van deze mogelijkheid gebruik wilt maken.

Te laat komen, no-show

Het is je eigen verantwoordelijkheid om op tijd te komen. Kom/verschijn je om welke reden dan ook te laat (*online of op locatie*), dan kan ik jou niet garanderen dat de (*volledige*) sessie nog kan plaatsvinden.

Verschijn je helemaal niet, dan mag ik de sessie in rekening brengen of in mindering brengen op het aantal overeengekomen sessies.

Soms zijn omstandigheden zodanig, dat de afspraak moet worden verzet. Wij bespreken dan wat te doen.

Mijn eigen verhindering

Als ik ben verhinderd zal ik jou dat zo spoedig mogelijk en uiterlijk 24 uur voor de sessie melden, tenzij sprake is van overmacht.

Groepstraject en workshop

Je kunt je aanmelden voor een groepstraject of workshop. Na inschrijving ontvang je een bevestiging die jouw inschrijving definitief maakt. Inschrijving vindt plaats op volgorde van aanmelding en betaling.

Annulering & verplaatsing consument

Annulering gaat alleen via mail. Een kosteloze annulering kan ik niet garanderen, omdat ik altijd al kosten heb gemaakt en die kosten altijd gebaseerd zijn op het aantal personen dat meedoet. Bij annulering geldt daarom voor consumenten:

- a. *bij afmelding tot 1 week voor aanvang wordt 50% van het totaalbedrag in rekening gebracht.*
- b. *Bij annulering vanaf 1 week vóór aanvang wordt 100% van het totaalbedrag in rekening gebracht.*
- c. *Bij no-show wordt geen geld teruggeboekt. Een openstaande betalingsverplichting komt niet te vervallen.*
- d. *Je kunt een ander laten deelnemen, als dit op voorhand is gemeld bij en goedgekeurd door mij.*

Het verplaatsen van deelname naar een andere datum op jouw verzoek is mogelijk tot 1 week voor aanvang en in gezamenlijk overleg. Let op dat je niet vaker dan 1 keer kosteloos kunt verplaatsen.

Annulering & verplaatsing zakelijk

Na akkoord op de offerte kan er niet meer kosteloos worden geannuleerd en derhalve is het volledige bedrag verschuldigd.

Het verplaatsen van deelname naar een andere datum is mogelijk tot 1 maand voor aanvang en in gezamenlijk overleg.

Annulering/verplaatsing door mij

Een workshop of groepstraject gaat door onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen.

Ik mag bij onvoldoende deelnemers altijd annuleren. Mocht de workshop of het groepstraject niet doorgaan, dan ontvang je uiterlijk 5 dagen voor aanvang bericht.

Ik mag tot 2 weken voor aanvang de datum wijzigen naar een later moment. Je wordt van de wijziging op de hoogte gesteld via het mailadres wat jij hebt doorgegeven.

Gevolgen annulering door mij

Bij annulering wordt de inschrijving in overleg en zonder kosten verplaatst naar een andere datum of geannuleerd. Mocht ik annuleren of mocht het voor jou niet mogelijk zijn om er op de nieuwe datum bij te zijn, dan krijg jij het betaalde bedrag terug.

Hinder

Als je hinder veroorzaakt, mag ik jou na een waarschuwing en/of gesprek weigeren of verwijderen (*ook in de toekomst*). Je krijgt in zo'n geval het betaalde geld niet terug.

Online programma (aanvullend)

Het is mogelijk deel te nemen aan mijn online programma.

Betaling

Je kunt kiezen voor een volledige betaling vooraf of voor termijnbetalingen (tegen een meerprijs).

Afzien van het herroepingsrecht

Na betaling heb je direct toegang tot de volledige digitale inhoud van de academy. Het is derhalve niet mogelijk om kosteloos te annuleren en je komt hierbij expliciet overeen dat het herroepingsrecht is uitgesloten.

Toegang

Je houdt één jaar toegang tot de materialen.

Weigeren/ verwijderen leden

Ik heb altijd het recht om leden te weigeren en/of te verwijderen, om welke reden dan ook. Het lid ontvangt hiervan bericht, zonder dat ik verplicht ben om redenen bekend te maken.

Daarna vervalt de betalingsverplichting en wordt betaling (*naar evenredigheid van niet ontvangen prestaties*) gerestitueerd.

Verhuizing/ verwijdering materialen

Als ik de materialen ga verwijderen naar een andere URL, laat ik je dit uiterlijk drie maanden van tevoren weten per e-mail.

Als ik de materialen ga verhuizen naar een andere URL, laat ik je dit uiterlijk een maand van tevoren weten per e-mail.

Ik verstuur die mail naar het laatste e-mailadres dat je aan mij bekend hebt gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor jouw risico.

Wijzigen inhoud

Ik mag de inhoud tussentijds wijzigen voor verbetering. Dit geldt ook voor de planning van onderdelen. Je ontvangt bericht als ik dat nodig vind en zonder dat ik gehouden ben aan opgaaf van reden.

Ik verstuur dit bericht naar het laatste e-mailadres dat je aan mij bekend hebt gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor jouw risico.

Klachten

Als jij een klacht hebt, dan vind ik dat heel vervelend.

Bij de uitoefening van mijn beroep volg ik de gedragsregels zoals vastgelegd in de Noloc Gedragscode.

Een klacht los ik graag eerst samen met jou op. Samen proberen we altijd naar een oplossing te zoeken. Mail je klacht (*duidelijk omschreven*) naar mij, zodat ik de klacht kan onderzoeken en jou een passende reactie kan geven.

Een klacht dient binnen een redelijke termijn te worden geuit. Zeven dagen nadat het feit zich heeft voorgedaan vind ik redelijk, later niet meer.

Eventuele klachten of geschillen met betrekking tot de Noloc gedragscode worden verder behandeld volgens het Reglement voor Klachtenbehandeling van Noloc. De Raad voor Klachtenbehandeling, ingesteld door Noloc, is verantwoordelijk voor het onderzoeken en beoordelen van klachten die betrekking hebben op de naleving van de Noloc Gedragscode door zowel leden als niet-leden die zijn geregistreerd in het register.

Voor meer informatie kun je het volledige reglement raadplegen via de volgende link: [Reglement voor Klachtenbehandeling](#).

In gebreke stellen

Als nakoming blijvend onmogelijk is, stel je mij eerst schriftelijk in gebreke voor een tekortkoming, in de nakoming van onze overeenkomst kan ontstaan.

Let op: voor die tekortkoming kan ontstaan gun je mij eerst een redelijke termijn om de tekortkoming te kunnen herstellen. Pas als dat niet lukt en pas als nakoming blijvend onmogelijk is, ben ik in verzuim.

Aansprakelijkheid ontstaat alleen als ik 'toerekenbaar tekort blijf schieten' na een redelijk gegunde termijn van minimaal 14 dagen en als ik in 'verzuim' ben (*als ik niet doe wat we wel hebben afgesproken*).

Het geeft jou niet standaard het recht tot schadevergoeding, tot ontbinding van de overeenkomst of een andere actie richting mij.

Aansprakelijkheid

Ik voer mijn werkzaamheden uit naar mijn beste inzicht en vermogen.

Maar, ik heb een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Dit betekent dat ik mij tot het uiterste inspan om jou een goed resultaat te laten behalen. En dat ik niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het uiteindelijke (*uitgebleven*) resultaat en dat je bij het niet behalen van een resultaat, ook geen geld terug krijgt.

Immers, het niet behalen van een resultaat is mede afhankelijk van jouw eigen inzet, de kansen op de markt etc.

Ik ben alleen aansprakelijk voor directe schade en nooit voor indirecte schade (*zoals bijvoorbeeld reputatieschade, gederfde winst, gevolgschade, gemiste besparingen etc.*) tenzij sprake is van kwade opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn zijde.

Ook aanvaard ik geen aansprakelijkheid voor eventueel door jou geleden schade door een verkeerd geïnterpreteerd en/of uitgevoerd advies en/of idee.

Elkaar opvolgende adviezen, beschouw ik als één advies.

Aansprakelijkheidsbeperking

Als ik al aansprakelijk zou zijn, dan is mijn aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de betreffende dienst met een maximum van € 2.500,00.

Die beperking vervalt bij opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn kant.

Verjaring

Tot slot verjaart iedere vordering en/ of claim richting mij binnen 12 maanden nadat onze overeenkomst is gestopt.

Vrijwaring

Jij vrijwaart mij tegen alle aanspraken van derden gebaseerd op *of samenhangen met* de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn kant.

Overmacht

Van overmacht aan mijn zijde is sprake als ik word verhinderd om aan verplichtingen uit onze overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen.

Denk aan verhindering zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, een *internetstoring, overheidsmaatregelen, virusinfectie, brand, hack, stroomstoring, epidemie, pandemie, staking, diefstal, ziekte van mij of mijn dierbaren en ik kan geen vervanging regelen, familieomstandigheden en fouten in software of (online) diensten van derden.*

Maar ook elke gebeurtenis waardoor nakoming zo bezwaarlijk is geworden in vergelijking met de omstandigheid tijdens het aangaan van de overeenkomst, dat nakoming in redelijkheid niet meer van mij kan worden verlangd.

Daaronder versta ik ook *een niet-toerekenbare tekortkoming van derden* waar ik van afhankelijk ben.

Duur overmacht

Voor zolang de overmacht duurt, mag ik mijn verplichtingen uitstellen. Als de overmacht langer duurt dan 60 dagen mogen wij beide de overeenkomst geheel of deels ontbinden.

Gevolgen overmacht

Wij zijn niet verplicht om eventuele schade door overmacht aan elkaar te vergoeden. Ook niet als wij een bepaald voordeel genieten.

En, voor zover ik op het moment waarop de overmacht begon al verplichtingen ben nagekomen of nog zou kunnen nakomen, mag ik dat gedeelte declareren althans bestaat er geen verplichting tot terugbetaling.

Intellectueel eigendom

Intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van "werk" door mij zijn vervaardigd, berusten bij mij. Dat betekent, dat de door mij ter beschikking gestelde ideeën, adviezen, werkwijze, teksten, materialen e.d. alleen voor eigen gebruik zijn. Je mag ze niet aan derden ter beschikking stellen tenzij anders overeengekomen.

De uitoefening van die rechten ligt alleen bij mij, zowel tijdens als na de uitvoering van onze overeenkomst.

Boete

Bij overtreding ben je mij een opeisbare boete verschuldigd van € 1.000,-. Voor elke dag dat de overtreding voortduurt geldt een bedrag van € 250,00. Een ingebrekestelling is hierbij niet nodig.

De boete geldt onverminderd mijn recht om in plaats daarvan een vergoeding te vorderen van jou, voor mijn volledige schade.

Recensie / review

Ik mag jou altijd vragen om een recensie / review te schrijven die ik dan (*eventueel in een door mij aangepaste vorm of overgenomen van Google*) plaats op mijn website en/of mijn social mediakanalen. Op jouw verzoek zal ik die recensie altijd weer verwijderen.

Jouw privacy

Ik verwerk jouw persoonsgegevens alleen in het kader van onze overeenkomst en uiteraard niet uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van onze overeenkomst, tenzij ik op grond van wet- of regelgeving verplicht ben anders te handelen.

Hoe ik verder omga met (persoons)gegevens is in te zien in het privacybeleid op mijn website.

Een case mag ik delen in geanonimiseerde vorm, zonder dat een case te herleiden is naar een bepaald persoon.

Bewaarplicht

Ik heb geen bewaarplicht met betrekking tot de door mij geleverde materialen, gegevens en informatie nadat onze overeenkomst is geëindigd.

Bevoegde rechter

Als wij in conflict komen zoek ik graag samen met jou naar een oplossing.

Alleen als dit niet lukt gaan we naar de rechter in Zwolle van de Rechtbank Overijssel, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Toepasselijk recht

Op onze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.