

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer:

De eenmanszaak Landuil, gevestigd te Jan Kopsweg 16, 6703AP, Wageningen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99014769, tevens handelend onder de naam Landuil Coaching & Ontwikkeling, die Diensten op het gebied van begeleiding, coaching, training of aanverwante werkzaamheden aanbiedt onder toepassing van deze algemene voorwaarden.

Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van de Dienst(en).

Deelnemer(s):

De natuurlijke persoon die deelneemt aan een traject op het gebied van begeleiding, coaching, training of aanverwante werkzaamheden. Dit kan tevens de Opdrachtgever zijn.

Dienst(en):

Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, op het gebied van begeleiding, coaching, training of aanverwante werkzaamheden, een en ander in de ruimste zin des woords. De Dienst kan ook worden verwoord als begeleiding, coaching of training en onderdelen van de Dienst als sessie of traject.

Overeenkomst:

Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van Diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen en Overeenkomsten waarbij door Opdrachtnemer Diensten worden aangeboden of geleverd.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden dan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

Artikel 3: Toepasselijke gedragsregels en reglementen

1. Opdrachtnemer voert de Diensten uit in overeenstemming met de "Ethische Code van Phoenix Opleidingen" en acht zich gebonden aan de "Klachtenregeling van Phoenix Opleidingen". De toepasselijke gedragsregels en reglementen zijn te vinden op de website van [Phoenix Opleidingen](#).

Artikel 4: Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer is bevestigd.
2. De prijzen in de offertes zijn exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3. De Overeenkomst voor het leveren van een Dienst komt tot stand door:
 - rechtsgeldige ondertekening door de Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer opgestelde offerte, of
 - schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de online inschrijving, mondeling of schriftelijke opdracht van Opdrachtgever voor een Dienst tegen een bepaalde prijs, of
 - schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de mondeling met Opdrachtgever besproken te leveren Dienst voor een bepaalde prijs, of
 - het door Opdrachtnemer te goeder trouw feitelijk uitvoering geven aan de Overeenkomst door middel van het verlenen van een Dienst.

Artikel 5: Uitvoering van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de verleende opdracht uitgevoerd wordt. Hiervan wordt de Opdrachtgever altijd op de hoogte gesteld. De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen uitgevoerd, overeenkomstig de eisen die aan een professional op het vlak van begeleiding, coaching en training gesteld kunnen worden.
2. In alle gevallen waarin Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft hij het recht om, in overleg met Opdrachtgever, bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst 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 Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Voor de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer wordt in overleg met de Opdrachtgever een geschikte locatie afgesproken. Voor maatwerktrainingen /incompanytrainingen verschaft de Opdrachtgever een werkruimte met alle benodigde faciliteiten voor de uitvoering van de opdracht. Kosten voor locatie, reiskosten, overnachtingskosten van Deelnemer(s) en trainer(s) van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtgever. Annuleringskosten voor accommodatie en aanverwante annuleringskosten zijn altijd voor rekening van Opdrachtgever.
5. Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde 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 de derde.

Artikel 6: Geheimhouding

1. Opdrachtnemer houdt persoonsgegevens bij van Deelnemer en is op basis daarvan gebonden aan de regels van de AVG: zie Privacyverklaring.
2. Al het materiaal, zowel schriftelijk als mondeling, dat door Opdrachtgever en/of Deelnemer wordt ingebracht, wordt door Opdrachtnemer vertrouwelijk behandeld. Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben geen overleg over voortgang en resultaat van een Dienst buiten de Deelnemer om. Het staat de Deelnemer vrij om desgewenst mededeling te doen over wat in de Dienst besproken wordt.
3. In het geval van dreigend gevaar voor de Opdrachtgever, of de Opdrachtnemer of de samenleving, zal de Opdrachtnemer het recht hebben de geheimhouding te doorbreken en de daartoe bevoegde en bestemde instanties in te lichten.
4. In het geval dat de wet of een daartoe bevoegde instantie verzoekt om openbaarmaking van gegevens die onder geheimhouding en vertrouwelijke informatie vallen, en de Opdrachtnemer zich niet kan beroepen op verschoningsrecht, dan is de Opdrachtnemer verplicht aan dit verzoek te voldoen zonder gehouden te kunnen worden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
5. Deelnemer zal eventueel ontvangen informatie, zowel schriftelijk als mondeling, van andere Deelnemers in gezamenlijke activiteiten geheimhouden.

Artikel 7: Communicatie, referenties en marketinggebruik

In tegenstelling tot het bepaalde in artikel 6 is het Opdrachtnemer toegestaan om:

- In geanonimiseerde vorm te communiceren over uitgevoerde Diensten via website, sociale media en andere uitingen, mits geen herleidbare informatie over Deelnemers wordt gedeeld.

- Deelnemers te vragen om een review. Publicatie gebeurt uitsluitend met toestemming en kan anoniem of met naam plaatsvinden.
- In het geval van een zakelijke Opdrachtgever, het bestaan van de relatie met deze Opdrachtgever vermelden in marketinguitingen, waaronder:
 - het noemen van de Opdrachtgever als referentie
 - het plaatsen van het logo van de Opdrachtgever
 - het opnemen van de Opdrachtgever in referentielijsten.
- Met expliciete toestemming van de Deelnemer en/of Opdrachtgever, de naam van de betreffende persoon vermelden in reviews of referenties, ervaringen of inzichten uit het traject delen. Deze toestemming wordt schriftelijk vastgelegd en kan altijd worden ingetrokken. Zonder deze expliciete toestemming zal Opdrachtnemer geen inhoudelijke informatie gebruiken.

Artikel 8: Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde offertes, cursussen, werkvormen, trainingen, ontwikkeltrajecten, trainingsmaterialen, ontwerpen, illustraties, programmatuur etc. berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer.
2. De Opdrachtgever zal daarvan geen ander gebruik maken dan voor het doel waarvoor een en ander aan de Opdrachtgever ter beschikking is gesteld. Met name zal Opdrachtgever het voornoemde materiaal nooit aan derden ter beschikking stellen.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de (inhoud van de) in artikel 8.1 genoemde materiaal te wijzigen of te vervelvoudigen op welke wijze dan ook.
4. De Opdrachtgever zal t.a.v. het genoemde materiaal geheimhouding betrachten, waarbij als derden ook worden beschouwd personen, werkzaam binnen de organisatie van de Opdrachtgever, voor wie het niet noodzakelijk is de desbetreffende materialen te gebruiken of in te zien.
5. Bij overtreding van het in dit artikel bepaalde vrijwaart de Opdrachtgever Opdrachtnemer van alle door Opdrachtnemer geleden en te lijden schade, met name ook in geval van aanspraken van de kant van derden-rechthebbenden.

Artikel 9: Tarieven en kosten

1. Het tarief van Opdrachtnemer bestaat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst c.q. per geleverde Dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
2. Tentij anders vermeld in de offerte, zijn alle tarieven exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (B.T.W.) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. Tarieven voor natuurlijke personen zijn inclusief btw.
4. Betaling vindt plaats voorafgaand aan de uitvoering van de Dienst, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in overleg met Opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen tarieven aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

Artikel 10: Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan Opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.
3. Opdrachtnemer kan deelname of uitvoering van de dienstverlening afhankelijk stellen van tijdige betaling.
4. 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.
5. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 11: Incassokosten

1. Indien Opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van Opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan door of in verband met verrichte diensten, tenzij de Opdrachtgever aantoonst dat de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer
2. Opdrachtnemer spant zich in om de gemaakte afspraken naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Opdrachtnemer kan geen garantie voor succes en/of het behalen van in de opdracht gestelde doelen geven. Indien de werkzaamheden van Opdrachtnemer, de verstrekte adviezen daaronder begrepen, niet leiden tot het daarmee door de Opdrachtgever beoogde resultaat, is zulks voor risico van de Opdrachtgever en is Opdrachtnemer daarvoor niet aansprakelijk.
3. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk zou zijn voor door Opdrachtgever c.q. Deelnemer geleden schade, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door Opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het voor Opdrachtgever geldende eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen is beperkt tot het maximumbedrag van de verzekering.
4. Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaats vindt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever en/of Deelnemer beperkt tot het tarief van de Dienst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 5.000,-.
5. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever c.q. Deelnemer, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
6. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in zijn organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele fouten en/of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever c.q. Deelnemer geleden schade, van welke aard ook, indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.
8. Deelnemer, Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn zich bewust van het feit dat begeleiding, coaching of training geen therapeutische behandeling inhoudt en geen vervanging van professioneel, juridisch, medisch, financieel of spiritueel advies.
9. De Deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor:
 - Eigen keuzes en gedrag
 - Toepassing van inzichten
 - Persoonlijke en professionele beslissingen
 - Effecten van deelname aan oefeningen of trajecten.
10. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade bij Deelnemers die voortvloeien uit een reeds voor de aanvang van de dienstverlening bij de Deelnemer aanwezige fysieke of geestelijke gesteldheid of gemoedstoestand.
11. Indien 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 rechtsovereenkomst na het verstrijken van het jaar te vervallen.

Artikel 13: Annuleringsvoorwaarden

1. Opdrachtnemer heeft het recht een training op basis van open inschrijving uiterlijk 4 weken voor aanvang te annuleren indien het minimumaantal inschrijvingen vereist voor een goede uitvoering van de training, zulks ter beoordeling van Opdrachtnemer, niet wordt behaald. Dit geeft geen recht op schadevergoeding.
2. Indien Opdrachtnemer een sessie of training moet verplaatsen, wordt een nieuwe datum gepland. Dit kan effect hebben op de afgesproken termijn waarop de Dienst plaatsvindt en geeft geen recht op schadevergoeding.
3. Ingeval van ziekte of andere bijzondere (familie)omstandigheden van Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer de uitvoering van de Dienst verplaatsen, een vervangende derde aanwijzen of annuleren, zonder gehouden te kunnen worden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
4. Tenzij anders overeengekomen kan een Deelnemer een training met open inschrijving tot 4 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag kosteloos annuleren. Bij latere annulering is de Deelnemer de volgende annuleringskosten verschuldigd:
 - binnen 4 weken voor de eerste trainingsdatum: 50%;
 - binnen 2 weken voor de eerste trainingsdatum: 75%;
 - binnen 1 week voor de eerste trainingsdatum: 100%
5. Voor incompany trainingen geldt dat Opdrachtgever de training kosteloos kan annuleren tot 8 weken voor aanvang van de training. Bij latere annulering is de Opdrachtgever de volgende annuleringskosten verschuldigd:
 - binnen 8 weken voor de eerste trainingsdatum: 50%;
 - binnen 4 weken voor de eerste trainingsdatum: 75%;
 - binnen 2 week voor de eerste trainingsdatum: 100%
6. Annuleringen van coachsessies (individuele begeleiding) dienen uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip te geschieden.
 - Bij annulering tot 24 uur voor de afspraak is de Opdrachtgever geen kosten verschuldigd.
 - Bij annulering binnen 24 uur voor de afspraak is de Opdrachtgever 100% van de kosten verschuldigd.
7. Vervanging door een ander persoon, geregeld door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever wordt niet als annulering beschouwd.

Artikel 14: Beëindiging van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Opdrachtnemer verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.
3. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

Artikel 15: Herroepingsrecht particulieren

1. Indien een particulier een Overeenkomst op afstand sluit met Opdrachtnemer, heeft deze het recht de Overeenkomst binnen 14 dagen na totstandkoming zonder opgave van redenen te ontbinden. Door inschrijving of akkoordverklaring verklaart de Deelnemer kennis te hebben genomen van dit artikel.
2. Indien de Deelnemer wenst dat de dienstverlening binnen deze bedenktijd start, stemt deze ermee in dat:
 - het herroepingsrecht vervalt zodra de dienstverlening volledig is uitgevoerd;
 - bij gedeeltelijke uitvoering een evenredige vergoeding verschuldigd is.
3. Opdrachtnemer zal particulieren vooraf informeren over dit recht.

Artikel 16: Geschillenbeslechting

1. Opdrachtnemer vindt het belangrijk dat klanten en Opdrachtgevers geheel tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn, dan wil Opdrachtnemer dat graag weten. Klachten dienen uiterlijk binnen 21 dagen na beëindiging van de sessie welke heeft geleid tot de klacht te worden ingediend. Bij overschrijding van deze termijn vervalt elke aanspraak jegens Opdrachtnemer. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. In geval van klachten is het eerste doel om de onvrede met Opdrachtnemer te bespreken en zo mogelijk weg te nemen. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 2 weken besproken en kijkt Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt Opdrachtgever hierover geïnformeerd door Opdrachtnemer.
3. Indien het bespreken van de klachten niet tot een bevredigende oplossing leidt kan een Deelnemer zich richten tot de Ethische Commissie van Phoenix Opleidingen met bijbehorende klachtencommissie, die als onafhankelijke derde zal optreden.
4. Indien overleg en/of gang naar de Ethische Commissie niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie in het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.
5. Het indienen van de klacht ontslaat Opdrachtgever nimmer van zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van Opdrachtnemer.
6. Op alle door Opdrachtnemer gesloten Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit een met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtelijke instantie van het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is.

januari 2026