

## **Algemene voorwaarden Balancing**

Balancing is gespecialiseerd in coaching en persoonlijke ontwikkeling van hoogsensitieve volwassenen. Hieronder vind je de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op alle dienstverlening door Balancing.

Deze Algemene Voorwaarden zijn voor het laatst aangepast op: 30-5-2022

### **Wie zijn wij?**

Balancing is gevestigd aan Rodaristraat 26 in Rotterdam en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer **50219227**. In deze voorwaarden schrijven we over 'je' en 'jou' als opdrachtgever. Met 'ons' bedoelen we Balancing als opdrachtnemer. Met 'overeenkomst' bedoelen we de met jou afgesloten overeenkomst van opdracht.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met jou, tenzij wij schriftelijk afspraken hebben gemaakt. Wij mogen deze voorwaarden op elk moment wijzigen. De voor jou geldende voorwaarden zijn de voorwaarden die van toepassing waren op het moment dat wij jouw opdracht aannamen.

Alle overeenkomsten worden met uitsluiting van de artikelen 7:403 lid 2, 7:404, 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek door ons aanvaard en uitgevoerd.

Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden of in de bijbehorende overeenkomst nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden en overeenkomst volledig van toepassing. Partijen zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### **Wat kan je van ons verwachten?**

Wij zullen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Je mag van ons verwachten dat wij zo goed mogelijk coachen en begeleiden en dat onze dienstverlening

van goede kwaliteit is. Wij kunnen (een deel van) de werkzaamheden door anderen laten uitvoeren. Onze voorwaarden zijn ook daarop van toepassing.

Indien de overeenkomst toegang tot een online omgeving omvat, dan blijft deze online omgeving voor jou beschikbaar, ook na het aflopen van de overeenkomst van opdracht, tot het moment waarop wij om ons moverende redenen besluiten om te stoppen met een bepaalde online omgeving en of het moment waarop Balancing ophoudt te bestaan en of het moment van overlijden van de eigenaar van Balancing

### **Wat verwachten wij van jou?**

Je geeft ons alle informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Je informeert ons tijdig over wijzigingen in de verstrekte gegevens e.d., dan wel andere feiten en omstandigheden, die in verband met de uitvoering van belang kunnen zijn.

Je zorgt er voor dat alle middelen, voorzieningen en faciliteiten, waarvan wij aangeven dat deze noodzakelijk zijn of waarvan je redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en te allen tijde beschikbaar zijn en naar behoren functioneren.

Je staat in voor juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens jou aan ons verstrekte gegevens, middelen en voorzieningen.

### **De offerte**

Offertes zijn gebaseerd op de door jou verstrekte gegevens. Je staat ervoor in dat alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht zijn verstrekt. Een uitgebrachte offerte vervalt na een maand.

Een samengestelde prijsopgave verplicht ons niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aan een aanvaarding die afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod zijn wij niet gebonden.

Wij zijn niet gehouden aan ons aanbod, indien je in alle redelijkheid en billijkheid had kunnen weten dat het aanbod of een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

## **De overeenkomst**

De overeenkomst komt tot stand door jouw schriftelijk akkoord op een door ons uitgebrachte offerte/ overeenkomst tot opdracht, voorgestelde afspraak of door je online aanmelding voor een van onze diensten.

Wij mogen een opdracht – waarbij individuele begeleiding, zoals coaching, plaatsvindt – weigeren als we het redelijke vermoeden hebben dat we jou niet goed kunnen begeleiden. Je hoeft dan niet te betalen. Heb je al betaald? Dan ontvangt je je geld terug.

## **Contractduur en uitvoeringstermijn opdracht**

De overeenkomst van opdracht tussen partijen wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

Overeengekomen termijnen zijn nooit fatale termijnen. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn moet je Balancing derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Wij zullen na de totstandkoming van de overeenkomst met de uitvoering beginnen op de datum of het moment zoals overeengekomen in de overeenkomst.

## **Prijzen**

Wij stellen het tarief vast voor onze dienstverlening. Dit is altijd een vaste prijs. De meest actuele prijzen zijn vermeld op onze website of worden je telefonisch of per e-mail gegeven.

Onze opgegeven prijzen zijn inclusief BTW voor particulieren en exclusief BTW voor personen die handelen in de uitoefening van een beroep of een bedrijf.

Reis- en verblijfskosten in verband met het volgen van onderdelen van een programma op locatie en kosten van aanbevolen literatuur zijn niet inbegrepen in de prijzen van een programma, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Bij een wijziging of aanvulling van de overeenkomst mogen wij de afgesproken prijs aanpassen.

## **Betaling en facturering**

Je ontvangt van ons een factuur, welke we digitaal zullen versturen naar het opgegeven e-mailadres. Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen

te worden voldaan binnen 8 dagen na factuurdatum.

De verschuldigde bedragen inclusief BTW moeten uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum zijn voldaan. Indien de overeenkomst een dienst is waarvoor vooruit moet worden betaald, kan je geen aanspraak maken op levering van de dienst totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

Een opdrachtgever handelend in beroep of bedrijf is niet gerechtigd betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet in het geval van klachten.

Indien een prijs is gebaseerd op door jou verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan hebben wij het recht de prijs hierop aan te passen, ook nadat de overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

Betaal je niet of niet op tijd? Dan ben je zonder ingebrekestelling in verzuim. Je moet dan over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente betalen, vanaf de vervaldag totdat je alles hebt betaald. Ook betaal je ons voor de gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-)kosten die wij moeten maken overeenkomstig de wettelijke regeling.

In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling zijn onze vorderingen op jou onmiddellijk opeisbaar. Wij hebben het recht de door jou gedane betalingen in de eerste plaats in mindering te brengen op de kosten, vervolgens op de opengevallen rente en tenslotte op de hoofdsom en de lopende rente. Wij kunnen, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien je een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Wij mogen volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

Klachten over facturen dienen binnen 8 dagen na factuurdatum te worden ingediend, bij gebreke waarvan facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en klachten ter zake niet meer worden aanvaard.

### **Wijziging van de overeenkomst**

Wij mogen de inhoud van een programma tussentijds wijzigen in verband met een kwalitatieve verbetering, de planning van onderdelen van een programma tussentijds wijzigen en bepalen wie een training of coaching zal geven en eventueel iemand

tussentijds vervangen.

Andere wijzigingen vinden plaats in overleg met jou.

### **Online omgeving**

Wij kunnen zonder voorafgaande bekendmaking de online omgeving (tijdelijk) buiten gebruik stellen en/of het gebruik ervan beperken voor zover dit nodig is voor het onderhoud of voor verbetering van het systeem of de online omgeving. Het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de applicatie geeft je niet het recht op (gedeeltelijke) terugbetaling en of vermindering van de betalingsverplichting.

### **Verhinderings en overmacht**

Het verplaatsen van geplande een-op-een gesprekken in traject is alleen mogelijk indien je ons uiterlijk 24 uur van te voren schriftelijk (per mail of app) informeert van je verhindering. Het is mogelijk om binnen het traject één keer een afspraak te verzetten. Gemiste gesprekken kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot een vermindering van de betalingsverplichting.

Overmacht ontslaat ons van de plicht tot nakoming van de overeengekomen overeenkomst, zonder dat er voor jou een recht ontstaat op vergoeding van kosten, schade en rente.

Indien mogelijk zullen partijen een oplossing proberen te vinden, waaronder het verplaatsen van de afgesproken dienst of het verlengen van de looptijd van de overeenkomst zonder dat daarvoor extra kosten in rekening zullen worden gebracht. Als sprake is van overmacht, dan zullen wij jou zo snel mogelijk informeren. Je hebt 8 dagen de tijd om de opdracht schriftelijk op te zeggen, echter onder de verplichting het uitgevoerde gedeelte van de opdracht te vergoeden.

Voorbeelden van overmacht zijn ziekte of overlijden van een docent, trainer of coach, een pandemie, computerstoringen en internetstoringen.

### **Bescherming van uw gegevens**

Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens. Wij houden ons bij de uitvoering van de

overeenkomst aan onze **privacyverklaring** en cookiestatement voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

### **Vertrouwelijkheid**

Partijen zijn 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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook.

Je mag de evt ontvangen toegangsgegevens voor de verschillende online omgevingen (voor het online programma) niet aan anderen geven of anderen op een andere wijze de online omgeving laten gebruiken.

Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, wij gehouden zijn vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, en wij ons niet kunnen beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan zijn wij niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en ben jij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, die hierdoor is ontstaan.

Wij mogen de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie aan derden wordt verstrekt. Ook hebben we het recht om van de door ons uitgevoerde projecten een beschrijving te maken en voor promotionele doeleinden te gebruiken. Wij zullen jouw naam en de naam van het bedrijf alleen met toestemming vermelden.

### **Auteursrecht en merk**

Op alle door ons verstrekte en gebruikte stukken, methodieken, werkwijzen en programma's, waaronder cursusmateriaal, digitale werkboeken, e-boeken, rapporten, adviezen, verslagen, (online) programma's enz., berust het auteursrecht uitsluitend bij

Balancing. Ze zijn uitsluitend bestemd om door jou te worden gebruikt.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ons mogen ze niet worden gewijzigd, verveelvoudigd, openbaar gemaakt of aan derden worden verstrekt, ook niet wanneer het slechts een deel hiervan betreft, tenzij het algemene ideeën, concepten, kennis en technieken betreft. Wij kunnen aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een vergoeding. Na beëindiging van de overeenkomst blijft deze bepaling van kracht.

De door ons tijdens een opdracht vervaardigde stukken, methodieken, werkwijzen en programma's, inclusief het wijzigen van de reeds bestaande, mogen wij voor andere doeleinden en opdrachtgeven gebruiken voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie aan derden wordt verstrekt. Wij zijn aan jou daarvoor op geen enkele wijze een vergoeding verschuldigd.

## **Opzegging**

Particulieren hebben het recht om een online of telefonisch afgesloten overeenkomst gedurende 14 dagen kosteloos en zonder opgave van redenen te annuleren op voorwaarde dat zij nog niet hebben ingelogd in de online omgeving. Particulieren kunnen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van één maand tegen betaling van redelijke vergoeding voor de ontvangen diensten inclusief redelijke kosten die al gemaakt zijn. Facturen voor tot dan toe verrichte werkzaamheden moeten volledig betaald worden. Een eventueel reeds betaald, maar door de opzegging niet meer verschuldigde, bedrag wordt naar rato terugbetaald, waarbij we rekening houden met de ontvangen begeleiding, inclusief live events en de daarvoor gemaakte kosten, in verhouding tot het totale programma. In geval van een opdrachtgever handelend in beroep of bedrijf kunnen partijen een overeenkomst voor tijd schriftelijk opzeggen tegen het einde van een kalendermaand met inachtneming van een redelijke termijn, tenzij partijen anders zijn overeengekomen in de overeenkomst.

Indien een opdrachtgever handelend in beroep of bedrijf een overeenkomst voor onbepaalde tijd opzegt, is hij een redelijke vergoeding verschuldigd. Betreft het een overeenkomst voor bepaalde tijd die tussentijds wordt opgezegd door de opdrachtgever, dan hebben wij recht op een schadevergoeding ter hoogte van het resterende gedeelte van de afgesproken vergoeding.

Indien de overeenkomst met een opdrachtgever handelend in beroep of bedrijf tussentijds wordt opgezegd door ons, zullen wij op uw verzoek zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de opdrachtgever toerekenbaar zijn. Eventuele uit de overdracht voortvloeiende extra kosten kunnen wij in rekening brengen.

In alle gevallen geldt dat facturen voor tot dan toe verrichte werkzaamheden volledig betaald moeten worden.

### **Opschorting en ontbinding**

Onverminderd de wettelijke bepalingen omtrent opschorting en ontbinding mogen wij de uitvoering van de overeenkomst opschorten indien je ons niet, niet tijdig of niet volledig betaald, je de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig of niet behoorlijk aan ons hebt verstrekt dan wel indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde middelen, voorzieningen en faciliteiten niet afdoende aan ons ter beschikking staat.

Indien je ook na ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming alsnog niet voldoet aan de betalingsverplichting, dan ben je rechtswege in verzuim. We hebben dan het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Wij zijn dan niet gehouden tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen of betaling van schadevergoeding en blijven recht hebben op de nog niet betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden.

### **Aansprakelijkheid**

Wij spannen ons naar beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van onze dienstverlening. Het uiteindelijke resultaat hiervan is echter afhankelijk van factoren waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen. Wij verstrekken geen garantie met betrekking tot het resultaat van de door ons verrichte werkzaamheden.



Je bent zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die je neemt naar aanleiding van onze dienstverlening. Je bent zelf verantwoordelijk voor de implementatie in jouw organisatie van tijdens de dienstverlening opgestelde documenten. Wij kunnen voor de hieruit voortvloeiende schade niet aansprakelijk worden gesteld.

Toch kunnen wij op enig moment wel aansprakelijk zijn voor ons handelen. Onze aansprakelijkheid is dan beperkt tot het bedrag dat door onze aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Plus het bedrag van ons eigen risico. Indien onze aansprakelijkheidsverzekering niet of onvoldoende uitkeert, dan is onze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag dat je aan ons hebt betaald (en of nog moet betalen) op grond van de overeenkomst.

Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade -zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie-, voor schade als gevolg van eventueel door ons ingeschakelde anderen en voor schade die is ontstaan doordat je aan ons gegevens niet hebt verstrekt of doordat deze gegevens onjuist of onvolledig waren. Ook zijn wij niet aansprakelijk voor het verlies van eigendommen en andere schade ontstaan bij deelnemers op de trainings- en coachingslocaties.

Wij mogen aansprakelijkheidsbeperkingen van door ons ingeschakelde anderen tegenover jou inroepen. Ook mogen wij jouw schade zoveel mogelijk beperken of ongedaan maken, waartoe je alle medewerking zult verlenen.

De opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Balancing.

### **Vrijwaringen**

Je vrijwaart ons voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door jou verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

Indien je aan ons informatiedragers, elektronische bestanden of software en dergelijke verstrekt, garandeer je dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen, malware, trojan horses of vergelijkbare schadelijke softwareprogramma's en defecten.

Je vrijwaart ons voor aanspraken van derden met betrekking tot van schade, die verband houdt met of voortvloeit uit de door haar uitgevoerde opdracht, indien en voor zover wij daarvoor krachtens het bepaalde onder aansprakelijkheid en overmacht niet jegens jou aansprakelijk is.

### **Klachten**

Heb je een klacht over onze dienstverlening? Dan kun je dit schriftelijk melden via [info@balancingpraktijk.nl](mailto:info@balancingpraktijk.nl) binnen 8 dagen na ontdekking en uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat wij in staat zijn adequaat te reageren. Een klacht schort de betalingsverplichting van u niet op.

### **Verjaring**

Iedere vordering van een opdrachtgever die handelt in beroep of bedrijf, behalve een vordering die reeds door ons is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

### **Afsluitende bepaling**

Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot bepalingen betreffende vertrouwelijkheid en auteursrecht.

### **Geschillen**

Balancing is aangesloten bij Klachtenportaalzorg. Bij geschillen of klachten zal deze ingeschakeld worden voor de afhandeling. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

### **Toepasselijk recht**

Voor alle rechtsverhoudingen tussen partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, geldt het Nederlands recht.