

## Algemene voorwaarden

### 1. Algemeen

**1.1.** Degene die met “Organizing aan Huis” een overeenkomst voor advies of coaching aangaat, wordt verder opdrachtgever(s) genoemd.

**1.2.** Deze leveringsvoorwaarden maken deel uit van elke overeenkomst die “Organizing aan Huis” sluit met opdrachtgevers voor advies en coaching van “Organizing aan Huis”.

**1.3.** Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden ‘naar de geest’ van deze bepalingen.

**1.4.** Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld ‘naar de geest’ van deze algemene voorwaarden.

### 2. Kwaliteit

**2.1.** “Organizing aan Huis” verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen.

### 3. Offertes, aanbiedingen en overeenkomsten

**3.1.** Offertes en aanbiedingen aan opdrachtgevers zijn geldig voor de duur van de in offertes en aanbiedingen opgenomen aanvaardingstermijn.

**3.2.** “Organizing aan Huis” kan niet aan haar offertes en aanbiedingen worden gehouden als de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes en aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.

**3.3.** De offerte bevat tenminste een beschrijving van de hulpvraag, een omschrijving van de voorgestelde ondersteuning, de kosten en eventuele andere gemaakt afspraken.

**3.4.** De in offertes, aanbiedingen en overeenkomsten vermelde prijzen zijn vrijgesteld van btw, inclusief reiskosten (tot 15 km en korter dan een half uur, enkele reis) en (kleine) materiaalkosten. Bij reizen boven de 15 km enkele reis wordt € 0.25 in rekening gebracht. Voor een enkele reis langer dan een half uur geldt naar rato het uurtarief. Eventuele parkeerkosten worden meegenomen in de factuur. Alle kosten worden in de offerte, aanbieding en overeenkomsten vastgelegd.

**3.5.** Na ontvangst van een goedkeuring door opdrachtgever van de offerte per mail of telefonisch (met een bevestiging daarvan per mail) is de overeenkomst definitief. De ondertekening van de overeenkomst vindt plaats op de 1<sup>e</sup> werkafspraak.

**3.6.** Door het ondertekenen van een offerte of aanbieding gaat de opdrachtgever akkoord met de toegezonden beschrijving van het advies of coachingstraject en de leveringsvoorwaarden van “Organizing aan Huis”.

**3.7.** Indien er is afgesproken met een uitgebreid Plan van Aanpak te werken, dan wordt deze in de week voorafgaand aan de 1<sup>e</sup> werkafspraak aan de klant opgestuurd. Mocht er binnen die week voorafgaand aan de 1<sup>e</sup> werkafspraak onverhoopt toch van de opdracht worden afgezien door de klant, dan worden er kosten in rekening gebracht die betrekking hebben op het maken van het Plan van Aanpak.

### 4. Privacy

**4.1.** “Organizing aan Huis” verplicht zich om alle informatie van de opdrachtgever en overige bij de uitoefening van haar werkzaamheden als coach en adviseur ter kennis komende vertrouwelijke gegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden. Hiertoe is tevens de Privacyverklaring van toepassing, zoals vermeld op de website van “Organizing aan Huis”.

### 5. Annulering van afspraken

**5.1.** Als de opdrachtgever een in het kader van het advies of coachingstraject gemaakte afspraak 24 uur of langer van te voren annuleert, brengt “Organizing aan Huis” geen kosten in rekening.

**5.2.** Als de opdrachtgever een in het kader van het advies of coachingstraject gemaakte afspraak binnen 24 uur voor aanvang annuleert of niet nakomt, is “Organizing aan Huis” gerechtigd 100% van de kosten van genoemde afspraak in rekening te brengen.

### 6. Duur, wijziging en beëindiging van opdrachten

**6.1.** Een overeenkomst voor advies of coaching kan na onderling overleg tussen opdrachtgever en “Organizing aan Huis” op ieder gewenst moment worden beëindigd of verlengd.

**6.2.** “Organizing aan Huis” heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen als opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

**6.3.** Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen, en hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen zijnde, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigde partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

**6.4.** “Organizing aan Huis” is gerechtigd de overeenkomst met de opdrachtgever zonder verplichting tot schadevergoeding geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of failliet gaat of de opdrachtgever een vennootschap is en deze wordt ontbonden.

**6.5.** Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de opdrachtgever, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd.

“Organizing aan Huis” zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen en de overeengekomen wijzigingen schriftelijk vastleggen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

**6.6.** Zonder daarmee in gebreke te komen, kan “Organizing aan Huis” een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

### 7. Overmacht

**7.1.** Van overmacht is in ieder geval sprake als op het overeengekomen tijdstip voor advies en coaching “Organizing aan Huis” onverhoopt niet beschikbaar is ten gevolge van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van

een naaste of vergelijkbare omstandigheid, waardoor zij haar opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

**7.2.** In geval van overmacht en bij afwezigheid langer dan één maand stelt "Organizing aan Huis" alles in het werk om een vervangende coach te vinden. Als het "Organizing aan Huis" niet lukt om op het overeengekomen tijdstip en locatie een vervangende coach te vinden, geeft dit de opdrachtgever het recht om zijn of haar afname van het desbetreffende onderdeel van het advies of coachingstraject kosteloos te annuleren. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

**7.3.** Bij annulering van genoemd onderdeel van het advies of coachingstraject op grond van in artikel 7.1. bedoelde overmacht is "Organizing aan Huis" niet gehouden om de vervolgschade te vergoeden die hieruit kan voortvloeien voor de opdrachtgever.

## 8. Aansprakelijkheid

**8.1.** "Organizing aan Huis" is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met "Organizing aan Huis". Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

**8.2.** Voorwaarden voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds, dat opdrachtgever na het ontstaan daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade schriftelijk bij "Organizing aan Huis" heeft gemeld.

**8.3.** Indien door of in verband met het verrichten van diensten door "Organizing aan Huis" of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door "Organizing aan Huis" afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat zij in verband met die verzekering draagt.

**8.4.** Elke aansprakelijkheid van "Organizing aan Huis" voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten. "Organizing aan Huis" is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

## 9. Vrijwaring

**9.1.** De opdrachtgever vrijwaart "Organizing aan Huis" voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan "Organizing aan Huis" toerekenbaar is. Indien "Organizing aan Huis" uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de opdrachtgever gehouden "Organizing aan Huis" zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is "Organizing aan Huis", zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van "Organizing aan Huis" en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever.

## 10. Auteursrecht

**10.1.** Op alle gebruikte producten met het beeldmerk van "Organizing aan Huis", dat wil zeggen: gehele logo en/of icoon en/of bedrijfsnaam, geldt het auteursrecht van A. van der Lippe van "Organizing aan Huis" te Leiderdorp. Opdrachtgevers mogen de gebruikte producten uitsluitend vermenigvuldigen voor eigen gebruik en onder duidelijke vermelding van de bron.

## 11. Betaling

**11.1.** Opdrachtgevers dienen facturen te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum. Facturering vindt steeds plaats na de laatste werkafspraak in de betreffende maand. De 10-urenkaart dient vooraf betaald te worden.

**11.2.** Als de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

**11.3.** Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan "Organizing aan Huis" de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat de opdrachtgever de overeengekomen betaling van eerdere fasen heeft voldaan. Deze fasering dient in de overeenkomst tussen opdrachtgever en "Organizing aan Huis" duidelijk te zijn aangegeven.

**11.4.** Als de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan geldt het volgende: Alle redelijke kosten die "Organizing aan Huis", buiten de rechter om, maakt om te komen tot nakoming van de verplichtingen door de opdrachtgevers, is voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel het 'besluit vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten'. Indien "Organizing aan Huis" echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. Eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald.

## 12. Klachten

**12.1.** Opdrachtgevers die een klacht hebben kunnen zich via het mailadres [info@nbpo.nl](mailto:info@nbpo.nl) wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de NBPO, die bestaat uit mr. F.H.K. Theissen (voorzitter), mw. V. Pors en dhr. W. Prins. Geen van de leden van deze klachtencommissie heeft belangen in of bij Organizing aan Huis.

**12.2.** De klachtencommissie zal de klacht alleen in behandeling nemen indien de klager voorafgaand aan het bezwaar geprobeerd heeft om de zaak in den minne te schikken met Organizing aan Huis. De klager dient daartoe Organizing aan Huis binnen 30 dagen na afloop van het advies of de coaching schriftelijk op de hoogte te stellen van de aard en motivering van de klacht, alsmede aan te geven wat hij of zij van Organizing aan Huis verwacht. Organizing aan Huis stuurt binnen 1 week een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en streeft ernaar de klacht binnen 4 weken af te handelen. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken, dan wordt de klager hiervan binnen 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld, waarbij de reden van uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer Organizing aan Huis verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

**12.3.** Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden zorgvuldig geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard, welke termijn ingaat op de dag van afsluiting van de klachtenprocedure.

**12.4.** Als de klacht van de klager door de reactie van Organizing aan Huis niet is weggenomen, kan de klager zich tot 4 weken na ontvangst van de reactie van Organizing aan Huis wenden tot de klachtencommissie.

**12.5.** De klachtencommissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of de klacht gegrond is. Als dit het geval is, kan zij besluiten dat de klager recht heeft op een compensatie, die niet meer bedraagt dan de hoogte van de kosten van het advies of de coaching waarop de klacht betrekking heeft.

**12.6.** De klachtencommissie doet uitspraak binnen 4 weken na schriftelijke indiening van de klacht.

**12.7.** Het oordeel van de klachtencommissie is bindend voor Organizing aan Huis.

