

Algemene Voorwaarden Twyfeltein Coaching & Training

Artikel 1. Definities

1. Twyfeltein Coaching & Training: de gebruiker van deze algemene voorwaarden. Twyfeltein Coaching & Training is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62923692.
2. Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Twyfeltein Coaching & Training een Overeenkomst aangaat of met wie Twyfeltein Coaching & Training in onderhandeling is over het sluiten van een Overeenkomst.
3. Client: degene die deelneemt aan een online programma, begeleiding of coachingstraject, een coachingsreis of een (online) workshop/training.
4. Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Twyfeltein Coaching & Training en opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarin of aanvulling op, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst en achteraf bezien, alle (rechts)handelingen benodigd voor het aangaan van die overeenkomst.
5. Diensten: Alle door Twyfeltein Training & Coaching aan de Opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder (online) coaching en andere vormen van begeleiding dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zijn verricht.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Twyfeltein Training & Coaching Diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op Overeenkomsten waarbij Twyfeltein Training & Coaching ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst derden betreft.
3. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze voorwaarden door Twyfeltein Training & Coaching uitdrukkelijk schriftelijk voorafgaand aan een opdracht zijn aanvaard.
4. Nietige of vernietigbare bepalingen hebben geen invloed op de geldigheid en de kracht van de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden. De nietige of vernietigde bepaling(en) kunnen alsdan worden vervangen door nieuwe, rechtens toelaatbare bepaling(en) die stroken met het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en).
5. Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden opgenomen zijn, of waarover onduidelijkheid bestaat, dienen steeds beoordeeld te worden naar de geest en het doel van deze Algemene Voorwaarden.
6. Twyfeltein Training & Coaching behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

Artikel 3. Offertes en overeenkomsten

1. De door Twyfeltein Training & Coaching opgestelde offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij expliciet anders aangegeven.
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn uitgedrukt in euro's en exclusief BTW, tenzij anders is aangegeven. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen, komen alle additionele heffingen en/of belastingen opgelegd of geheven ter zake van de Diensten ten laste van de Opdrachtgever.
3. Gemaakte afspraken binden Twyfeltein Training & Coaching vanaf het moment dat deze schriftelijk door Twyfeltein Training & Coaching zijn bevestigd of vanaf het moment dat Twyfeltein Training & Coaching met instemming van de Opdrachtgever een aanvang met de uitvoeringshandelingen heeft gemaakt.
4. Elke verandering van de factoren die op de prijzen en de tarieven van Twyfeltein Training & Coaching van invloed zijn, waaronder prijzen van derden, valutakoersen,

verzekeringstarieven en overige heffingen en belastingen kan Twyfelfontein Training & Coaching doorberekenen aan de opdrachtgever.

5. Offertes zijn gebaseerd op de bij Twyfelfontein Training & Coaching op dat moment redelijkerwijs beschikbare informatie.

Artikel 4. Uitvoering van overeenkomsten

1. De gesloten Overeenkomsten tussen Twyfelfontein Training & Coaching en Opdrachtgever leiden voor Twyfelfontein Training & Coaching tot een inspanningsverplichting en nimmer tot een resultaatverplichting. Twyfelfontein Training & Coaching is gehouden haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap van Twyfelfontein Training & Coaching redelijkerwijs verlangd kan worden.
2. De Cliënt zal eerlijk en open bijdragen aan de gesprekken en zich naar volle vermogen inzetten. De Cliënt neemt de volledige verantwoordelijkheid voor diens eigen gedrag en eventuele consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de coach en de Cliënt gezamenlijk doorbrengen als daarna. Verder zal de Cliënt naar de sessies komen op de afgesproken tijd en plaats, waar nodig aantekeningen maken, en zich houden aan de eventuele afspraken die tijdens de bijeenkomsten worden gemaakt.
3. De Cliënt die deelneemt aan een coachingsreis verklaart bij aanvaarding van de Overeenkomst tot deelname geen medische beperkingen of aandoeningen te hebben (fysiek of psychisch) die het risico op letsel tijdens de reis vergroten. In het geval er wel sprake is van een dergelijke beperking of aandoening dient de Cliënt deze beperking per direct, maar in ieder geval voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst schriftelijk kenbaar te maken. Twyfelfontein Training & Coaching heeft te allen tijde het recht om deelname van de Cliënt wegens medische of andere gronden eenzijdig te weigeren.
4. Mocht de coach tijdens het coachingstraject zaken of ziektebeelden vermoeden die niet op het werkterrein of de deskundigheid van de coach aansluiten, dan zal de coach de Cliënt daarop attenderen en aangeven dat consult elders wenselijk is.
5. Indien en voor zover dit voor een goede uitvoering van de overeenkomst is vereist, heeft Twyfelfontein Training & Coaching het recht bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten. Dit zal altijd in overleg met de Opdrachtgever geschieden.
6. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Twyfelfontein Training & Coaching aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Twyfelfontein Training & Coaching worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Twyfelfontein Training & Coaching zijn verstrekt, heeft Twyfelfontein Training & Coaching het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
7. Twyfelfontein Training & Coaching is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ten gevolge van de door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 5. Online coaching en training

1. Twyfelfontein Training & Coaching draagt zorg voor de online trainingsomgeving.
2. Twyfelfontein Training & Coaching is niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid ten gevolge van storingen in het Internet, storingen bij providers of bij leveranciers van systemen waarop de online trainingsomgeving is gebouwd.
3. Het is de deelnemer/opdrachtgever niet toegestaan toegangsgegevens, video's, templates, werkboeken of andere vormen van informatie uit de online trainingsomgeving aan derden te verstrekken of op andere wijze door derden te laten gebruiken.
4. Twyfelfontein Training & Coaching is gerechtigd de toegang van deelnemer/opdrachtgever zonder voorafgaande waarschuwing en zonder opgave van redenen met onmiddellijke ingang volledig voor alle gebruik te blokkeren zonder dat opdrachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden en met de gehoudenheid aan Twyfelfontein Training & Coaching alle schade ten gevolge van de overtreding door Twyfelfontein Training & Coaching of door derden geleden te vergoeden in de volgende

gevallen:

- a. Indien deelnemer/opdrachtgever niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen.
 - b. Indien deelnemer/opdrachtgever toegangsgegevens, video's, templates, werkboeken of andere vormen van informatie aan derden verstrekt of op andere wijze door derden laat gebruiken.
5. Twyfelfontein Training & Coaching is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de online trainingsomgeving (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit benodigd is voor het benodigd onderhoud of voor verbetering van het systeem of de online trainingsomgeving.
 6. Het tijdelijk niet beschikbaar zijn of verminderd beschikbaar zijn van de online trainingsomgeving geeft deelnemer/opdrachtgever nimmer recht op enige terugbetaling van de overeengekomen gebruikskosten van de online trainingsomgeving.

Artikel 6. Coachingsreizen

1. Bij deelname aan coachingsreizen dient de Cliënt zelf zorg te dragen voor geldige reisbescheiden (paspoort, id-kaart, indien nodig visum etc). Twyfelfontein Training & Coaching draagt hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid dan wel aansprakelijkheid.
2. De Cliënt is verplicht zelf zorg te dragen voor een deugdelijke reis- en annuleringsverzekering.
3. Tenzij anders overeengekomen wordt, betaalt Cliënt de volledige som van de coachingsreis tenminste één maand voor vertrek.
4. Indeplaatsstelling bij verhindering is niet mogelijk, tenzij Twyfelfontein Training & Coaching hier uitdrukkelijk en schriftelijk vooraf mee instemt.

Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de Overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig schriftelijk aanpassen en ondertekenen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Twyfelfontein Training & Coaching zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte brengen.
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Twyfelfontein Training & Coaching de Opdrachtgever hierover tijdig inlichten.

Artikel 8. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijk 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.
2. Informatie met betrekking tot de Cliënt wordt ongeacht de wijze van vastlegging of overdracht, alleen aan derden verstrekt, nadat de Cliënt kennis genomen heeft van die informatie en vooraf expliciet schriftelijk toestemming heeft gegeven voor verstrekking van die informatie, tenzij anders bepaald door de Nederlandse wetgeving.
3. Aan de opdracht zal door Twyfelfontein Training & Coaching niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 9. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Twyfelfontein Training & Coaching ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft Twyfelfontein Training & Coaching houder respectievelijk eigenaar van deze rechten. De Opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze aan de Opdrachtgever zijn verstrekt, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk, model-, handelsnaam, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.
2. Twyfelfontein Training & Coaching behoudt het recht om bij de uitvoering van de

werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 10. Betaling en verzuim

1. Betaling dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Twyfelfontein Training & Coaching aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting.
2. Indien de Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal Opdrachtgever automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de Opdrachtgever is Twyfelfontein Training & Coaching gerechtigd alle ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de Opdrachtgever schadeplichtig is of kan worden.
3. In geval van betalingsverzuim is de Opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.
4. In geval van liquidatie, faillissement, of surseance van betaling van de Opdrachtgever zullen de vorderingen van Twyfelfontein Training & Coaching en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Twyfelfontein Training & Coaching onmiddellijk opeisbaar zijn.
5. Als van Twyfelfontein Training & Coaching meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de Overeenkomst, kan Twyfelfontein Training & Coaching voor aanvang van haar werkzaamheden betaling eisen.
6. In geval Twyfelfontein Training & Coaching om moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de Opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Indien Twyfelfontein Training & Coaching aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Twyfelfontein Training & Coaching gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Twyfelfontein Training & Coaching en/of haar ondergeschikte(n).
2. Indien Twyfelfontein Training & Coaching aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Twyfelfontein Training & Coaching beperkt tot de hoogte van het bedrag dat uitgekeerd zal worden door de verzekeraar van Twyfelfontein Training & Coaching. Indien de verzekeraar van Twyfelfontein Training & Coaching niet over gaat tot uitkering van enig bedrag, is de aansprakelijkheid van Twyfelfontein Training & Coaching beperkt tot de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Bij overeenkomsten met een langere looptijd dan zes maanden wordt de aansprakelijkheid beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.
3. Twyfelfontein Training & Coaching is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichting(en). Twyfelfontein Training & Coaching is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen vervolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Twyfelfontein Training & Coaching is tevens nimmer aansprakelijk in geval van overmacht.
4. Opdrachtgever vrijwaart Twyfelfontein Training & Coaching tegen alle vorderingen van derden die verband houden met of voortvloeien uit de tussen Twyfelfontein Training & Coaching en de Opdrachtgever bestaande rechtsbetrekking.

Artikel 12. Contractduur, opzegging en einde van de overeenkomst

1. Als de tussen partijen gesloten Overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Beide partijen kunnen in dat geval te allen tijde de Overeenkomst schriftelijk opzeggen, tenzij schriftelijk

anders overeengekomen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

2. Twyfelfontein Training & Coaching heeft het recht om eenzijdig zonder opgave van reden het coachingstraject of de workshop/training/reis te annuleren of deelname van een Opdrachtgever te weigeren dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen Cliënt te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door Opdrachtgever aan Twyfelfontein Training & Coaching betaalde bedrag met aftrek van de bedragen voor reeds wel geleverde prestaties.
3. De Opdrachtgever heeft het recht deelname aan of de opdracht voor het coachingstraject of de workshop/training te annuleren per aangetekend verzonden brief (conform lid 4 en 5), tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat restitutie van het bedrag niet (meer) mogelijk is.
4. Annulering door de Opdrachtgever van de opdracht kan tot 8 weken voor aanvang van het coachingstraject of de workshop/training, kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de Opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleiding, of coachingstraject te voldoen.
5. Bij annulering binnen 8 tot en met 4 weken voor aanvang van het coachingstraject of de workshop/training is Twyfelfontein Training & Coaching gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen 4 weken het volledige bedrag.
6. Ingeval de Opdrachtgever dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen Cliënt na aanvang van het coachingstraject of de workshop/training de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
7. Een particulier/individueel begeleidings- of coachingsgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur, is Twyfelfontein Training & Coaching gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Verzuimde afspraken worden volledig in rekening gebracht.
8. Als een der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijk termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald. In het geval de Opdrachtgever in staat van faillissement geraakt is Twyfelfontein Training & Coaching gerechtigd terstond de overeenkomst te beëindigen, waarbij haar vorderingen op de opdrachtgever direct opeisbaar worden.

Artikel 13. Overmacht

1. In geval van overmacht is Twyfelfontein Training & Coaching niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever. Partijen zullen in zulks geval met elkaar in overleg treden teneinde tot een alternatieve manier van invulling van de overeenkomst te komen.
2. Indien de periode van overmacht langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, met vergoeding voor de tot dat moment geleverde prestaties en verrichte werkzaamheden.

Artikel 14. Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van de Overeenkomst met Twyfelfontein Training & Coaching wordt aan Twyfelfontein Training & Coaching toestemming verleend voor automatische verwerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Twyfelfontein Training & Coaching uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.
2. Twyfelfontein Training & Coaching heeft een separate Privacyverklaring opgesteld en gepubliceerd op de website waarin staat vermeld hoe om wordt gegaan met de verwerking van privacygevoelige gegevens van (potentiële) Opdrachtgevers.

Artikel 15. Geschillenbeslechting

1. Op iedere overeenkomst tussen Twyfelfontein Training & Coaching en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing, ook indien (een gedeelte van) de uitvoering van de Overeenkomst in het buitenland plaatsvindt.
2. Geschillen voortvloeiende uit Overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen Twyfelfontein Training & Coaching gevestigd is.

Artikel 16. Klachtenprocedure

1. Twyfelfontein Training & Coaching hecht veel waarde aan tevreden Opdrachtgevers. Mocht Opdrachtgever onverhoopt ontevreden zijn en/of een klacht willen indienen dan kan deze telefonisch en via e-mail gecommuniceerd worden. Door deze melding stelt Opdrachtgever Twyfelfontein Training & Coaching in staat om de dienstverlening verder te verbeteren. Twyfelfontein Training & Coaching streeft naar een adequate klachtenafhandeling en zal alles in het werk stellen om tot een geschikte oplossing te komen.
2. Er wordt getracht zo veel mogelijk directe oplossingen te vinden. Klachten en/of opmerkingen worden door de trainer/coach zoveel mogelijk direct en persoonlijk verwerkt. Mocht dit niet naar wens verlopen, of wil Opdrachtgever liever rechtstreeks met de onderneming contact opnemen, dan kan een klacht en/of opmerking schriftelijk worden ingediend bij Twyfelfontein Training & Coaching. Dit kan via het formulier welke te vinden is op <https://www.twyfelfontein.nl/klachtenformulier.html>.
3. Indiener van de klacht krijgt binnen drie werkdagen bevestiging van ontvangst van de klacht.
4. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en binnen twee weken na ontvangst behandeld. In de meeste gevallen zal de trainer/coach binnen enkele dagen contact opnemen om te overleggen over de verdere stappen.
5. Mocht de afhandeling van de klacht langer duren dan twee weken, dan wordt Opdrachtgever hiervan binnen deze twee weken op de hoogte gesteld. Tevens wordt aangegeven wat de reden van de vertraging is en de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal worden.
6. Klachten en opmerkingen over de werkwijze en afhandeling van diensten van Twyfelfontein Training & Coaching worden geregistreerd door Twyfelfontein Training & Coaching en minimaal twee jaar bewaard.
7. Twyfelfontein Training & Coaching is aangesloten bij brancheorganisatie NOLOC en indien de klacht en/of opmerking niet naar tevredenheid van Opdrachtgever is afgehandeld kan Opdrachtgever zich wenden tot de klachtenregeling van NOLOC.