

Algemene voorwaarden voor coaching en training programma's van k&p

1. Algemeen

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn voor overeenkomsten of offertes met betrekking tot de coaching en training programma's die worden aangeboden door k&p.
k&p: kuyters & partners, gevestigd aan de Schoolstraat 39 te (1111 BP) Diemen.
opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die als opdrachtgever aan k&p opdracht verstrekt of wil verstrekken tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching en training in de vorm van een programma aangeboden door k&p; als deze diensten worden aangeboden aan een werknemer, waarbij de kosten worden gedragen door de werkgever, wordt voor de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden ook de werkgever als "opdrachtgever" aangeduid.
deelnemer: de natuurlijke persoon die daadwerkelijk deelneemt aan een programma van k&p.
overeenkomst: de overeenkomst die tot stand komt op de wijze als beschreven in artikel 2, en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
programma: programma op het gebied van coaching en training dat wordt aangeboden door k&p en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing voor overeenkomsten of offertes met betrekking tot de programma's en eventuele daarop volgende opdrachten voor opdrachtgever. Afwijkende bepalingen gelden uitsluitend wanneer deze tussen opdrachtgever en opdrachtnemer schriftelijk zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Indien en voor zover enig onderdeel c.q. enige bepaling van deze algemene voorwaarden in strijd zou blijken met enige dwingende bepaling van (inter)nationale regelgeving, doet dit niet af aan de geldigheid van de overige bepalingen van de algemene voorwaarden.

2. Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en k&p komt tot stand doordat de aanmelding van de deelnemer door k&p schriftelijk wordt bevestigd.
2. Indien de opdracht aan k&p wordt verstrekt door de werkgever van de deelnemer, komt een overeenkomst tot stand door een schriftelijke aanmelding die is getekend door zowel de deelnemer als de werkgever; k&p zal aan beiden een schriftelijke bevestiging van de aanmelding sturen. In dergelijke gevallen zijn de deelnemer en zijn werkgever hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van de verplichtingen uit deze overeenkomst.

3. De uitvoering

1. k&p zal het programma naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, waartoe zij zich mede zal houden aan de ethische richtlijnen zoals die zijn vastgelegd door de International Coaching Federation (zie: www.coachfederation.nl en op de website van k&p www.kuyters-partners.nl) Deze ethische richtlijnen omvatten onder meer bepalingen met betrekking tot
Relatie: Aan het begin en einde van het programma, zal k&p de voorwaarden van deze relatie expliciet ter sprake brengen.
Bescherming van de deelnemer: Het welzijn van de deelnemer staat in de relatie centraal. Hieruit volgt dat k&p zich verplicht om haar hoogste niveau van integriteit en betrouwbaarheid in te zetten.

Privacy: k&p zal alles in het werk stellen de privacy van de deelnemer te garanderen. Dit betekent dat zij over de deelnemer alleen datgene aan derden zal vertellen waarvoor zij aan de deelnemer toestemming heeft gevraagd.

Tegenstrijdige belangen: Wanneer zich tegenstrijdige belangen voordoen in de relatie tussen k&p en de deelnemer zal k&p in overleg met de deelnemer naar een oplossing zoeken worden waarbij de belangen van de deelnemer zo goed mogelijk zijn gediend. Wanneer zich een conflict voordoet, is k&p ethisch gehouden het conflict bespreekbaar te maken en te trachten dit op te lossen.

Consequenties: Wanneer k&p de deelnemer tijdens het programma onvoldoende objectief en respectvol en binnen haar eigen normen en waarden van dienst kan zijn, is k&p ethisch verplicht de overeenkomst op te zeggen.

2. Indien k&p voorafgaand aan of tijdens het programma constateert dat het naar haar redelijk professioneel oordeel wenselijk is dat de deelnemer (ook of eerst) andere begeleiding krijgt, zal k&p, na overleg met de deelnemer en de opdrachtgever, naar derden kunnen verwijzen, of de expertise van derden kunnen inschakelen. k&p zal daarbij kunnen adviseren, maar zij aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de uitvoering van de werkzaamheden van deze derden.

4. Kosten voor deelname

1. Een eerste kennismakingsgesprek is altijd kosteloos. Een evaluatiegesprek is in de kosten voor het programma inbegrepen.
2. De kosten voor deelname zijn opgenomen op het inschrijfformulier voor het betreffende programma en gelden per deelnemer. Zij zijn exclusief btw en inclusief materiaal en arrangementskosten, tenzij anders vermeld bij de inschrijving.

5. Betalingsvoorwaarden

1. De betaling van de kosten voor deelname geschiedt als volgt:
 - a. bij de bevestiging van de deelname ontvangt de deelnemer een nota van 30% van de kosten voor deelname aan het programma. Deze nota dient binnen 14 dagen na dagtekening voldaan te zijn.
 - b. Voor het resterende bedrag ontvangt de deelnemer een nota 2 weken voor aanvang van het programma. Deze rekening moet uiterlijk voldaan zijn op de laatste werkdag vóór de startdatum van het programma.
2. Als er minder dan 14 dagen liggen tussen inschrijving en de aanvang van het programma, dient het gehele bedrag voor deelname in één keer te worden betaald.
3. Indien niet tijdig is voldaan, zal de deelnemer worden uitgesloten van deelname aan het programma. Alle door k&p in redelijkheid gemaakte (incasso- en overige) kosten en eventuele door k&p geleden schade zullen voor rekening van de opdrachtgever (en indien van toepassing, de deelnemer) worden gebracht, met een minimum van € 50. Ook is dan de wettelijke rente verschuldigd.

6. Annulering door opdrachtgever of deelnemer; vervanging van de deelnemer

1. Bij annulering meer dan 4 weken voor aanvang van het programma worden 10% van de totale deelnamekosten in rekening gebracht. Bij annulering tussen 2 en 4 weken voor aanvang zijn wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. In alle overige gevallen zijn de volledige kosten verschuldigd.
2. Indien de bedragen die al zijn betaald, het verschuldigde bij annulering (als bepaald in lid 1) te boven gaan, zal het meerdere door k&p binnen 10 werkdagen na annulering

worden terugbetaald met gebruik van het bankrekeningnummer via welke de betaling is ontvangen. Over terug te betalen bedragen wordt geen rente vergoed.

3. In uitzonderlijke gevallen, en volledig ter beoordeling van k&p, kan een opdrachtgever bij verhindering van de deelnemer vóór aanvang van het programma verzoeken een ander in diens plaats aan het programma laten deelnemen. Bij de beoordeling van dit verzoek zal k&p meewegen of de voorgedragen deelnemer tot de doelgroep van het programma gerekend kan worden. Een dergelijk verzoek tot vervanging moet uiterlijk 4 werkdagen vóór de eerste dag van het programma worden gedaan.
4. Wanneer de deelnemer op de eerste dag van het programma niet verschijnt, wordt dit gezien als annulering. Het is dan niet meer mogelijk aan het programma deel te nemen.

7. Wijziging of annulering door k&p

1. Onder omstandigheden (waaronder bijvoorbeeld onvoldoende deelnemers aan een programma) is k&p gerechtigd om de datum, het tijdstip en/of de locatie van het programma te wijzigen. k&p zal dan in overleg treden met de opdrachtgever om te proberen in goed overleg een alternatief te bieden. Indien naar het oordeel van k&p de deelnemer in redelijkheid niet kan worden verwacht dat hij het programma onder de gewijzigde voorwaarden bij kan wonen, kan k&p besluiten het programma te annuleren. In dat geval zullen de in rekening gebrachte kosten worden gecrediteerd en hetgeen is betaald zal door k&p binnen 10 werkdagen na de annulering worden terugbetaald met gebruik van het bankrekeningnummer via welke de betaling is ontvangen.
2. k&p aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor kosten van deelnemer of zijn organisatie, die zouden kunnen worden veroorzaakt door een wijziging of annulering van een programma.

8. Methode en middelen; vertrouwen

1. Uitgangspunt van het programma is de deelnemer; datgene waar hij zich bewust van is en wat bepaald hoe hij tegen zichzelf en het leven aankijkt. Dit wordt gevormd door zijn fysieke gegevens, de culturele context en zijn persoonlijke geschiedenis. Deze uit zich in een samenhangend systeem van intellect, acties en emoties. Omdat deze drie onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, kan elke verandering ingezet en ondersteund worden vanuit een van deze drie gebieden. Over het algemeen zal de eerste inzet van het programma die van het intellect en ervarend leren zijn.

Verandering gaat altijd gepaard met een leerproces. Het leerproces is niet per definitie leuk of comfortabel. Immers, nieuwe inzichten en acties betekenen vaak dat oude, als vertrouwd en veilig ervaren vanzelfsprekendheden moeten worden verlaten. Mede in verband hiermee beseffen de deelnemer (en voor zover van toepassing: de opdrachtgever) en k&p dat voor de goede uitvoering van het programma een goede en vertrouwensvolle onderlinge relatie een vereiste is. Wanneer zich door welke externe of interne omstandigheden dan ook, een situatie voordoet waardoor naar oordeel van k&p een onwerkbaar relatie ontstaat, zal k&p naar beste vermogen een oplossing zoeken, waarbij zij haar uiterste best zal doen de waardigheid van de deelnemer te respecteren. Indien desondanks naar het redelijk oordeel van k&p geen adequate en werkbaar oplossing wordt gevonden, kan k&p besluiten de deelnemer van deelname aan het programma uit te sluiten. In een dergelijk geval heeft de opdrachtgever c.q. de deelnemer geen recht op terugbetaling van (enig deel van) de kosten van deelname.

9. Aansprakelijkheid

1. k&p is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van het programma voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap waarop bij het uitvoeren van het programma mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot de hoogte van de deelnamekosten die k&p heeft ontvangen.
2. Deze beperking van aansprakelijkheid is alleen dan niet van toepassing indien in een onherroepelijk vonnis de aansprakelijkheid van k&p wegens opzet of bewuste roekeloosheid van k&p is vastgesteld. Aansprakelijkheid met betrekking tot bedrijfsschade en/of indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie worden nadrukkelijk uitgesloten.
3. De deelnemers dienen overigens tijdens het programma te allen tijde zorg te dragen voor hun eigendommen. K&p is niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt aan eigendommen van deelnemers. De deelnemers wordt geacht veiligheidsinstructies en -normen op te volgen.

10. Intellectueel eigendom

k&p heeft intellectuele eigendomsrechten op het trainingsmateriaal, readers en oefeningen. Opdrachtgever en deelnemer mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van k&p geen gebruik maken van deze producten anders dan bij de uitvoering van het programma. Natuurlijk is de deelnemer gerechtigd zijn via het programma verkregen kennis te gebruiken, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht, en mits deze kennis niet te herleiden is tot andere deelnemers.

11. Klachten

Klachten over het programma dienen door de deelnemer binnen 15 dagen na beëindiging van het programma schriftelijk te worden gemeld aan k&p. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de klacht te bevatten, zodat k&p in staat wordt gesteld adequaat te reageren. Indien een klacht gegrond is, kan k&p besluiten de deelnamekosten (gedeeltelijk) terug te betalen.

12. Toepasselijk recht en geschillen (mediation en forumkeuze)

1. Op deze algemene voorwaarden, en op alle overeenkomsten of offertes waarop deze betrekking hebben, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
2. Als partijen een geschil hebben dat voortvloeit uit of verband houdt met de overeenkomst of met deze algemene voorwaarden, dan zullen zij zich tot het uiterste inspannen dit in onderling overleg op te lossen, waarbij zij gehouden zijn om zo nodig gebruik te maken van een mediator.
3. Indien deze wijze van geschillenoplossing niet tot een oplossing van het geschil leidt, zal het geschil worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam, die dan bij uitsluiting bevoegd zal zijn daarover te oordelen.

Diemen,
juli 2012