



# Algemene voorwaarden

## 1. Algemeen

\*De cliënt is in deze algemene voorwaarden de opdrachtgever.

Hélène van Oudheusden Schoolcoach & Personal Coach is de opdrachtnemer.

\*Bij een akkoord over een opdracht gaat de opdrachtgever ook akkoord met de algemene voorwaarden. Op een opdracht zijn eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever niet van toepassing.

\*De diensten van de opdrachtnemer betreffen altijd een inspanningsverbintenis, er kunnen geen afspraken gemaakt worden over resultaatverplichtingen.

\*Een offerte is geldig tot de in de offerte vermelde datum. Is er geen datum opgenomen dan geldt een termijn van 14 kalenderdagen na dagtekening van de offerte.

\*Schriftelijke vragen, van onderwijskundige of van administratieve aard, worden binnen 14 kalenderdagen beantwoord. Over correspondentie die een langere verwerkingstijd vraagt ontvangt de opdrachtgever een ontvangstbevestiging en een indicatie over wanneer de opdrachtgever een antwoord kan verwachten.

\*Opdrachtgever heeft bij open inschrijving een bedenktijd van 14 kalenderdagen na inschrijving voor een (online) cursus, opleiding of training via de website. Als een (online) cursus, opleiding of training al gestart is binnen 14 kalenderdagen dan is annulering niet meer mogelijk. Er is sprake van de start van een (online) cursus, opleiding of training als de opdrachtnemer een eerste studie-opdracht heeft verzonden aan de opdrachtgever.

## 2. Intellectuele eigendom

Alle rechten van het intellectuele eigendom en het copyright van (al dan niet in opdracht ontwikkelde) trainingen, workshops, coaching en studiereizen liggen bij de opdrachtnemer.

## 3. Aansprakelijkheid

\*Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

\*Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van bagage van de deelnemers.

\*Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

#### **4. Aanbetaling**

Bij de inschrijving voor een workshop, training of retreat door een organisatie opdrachtgever, met of zonder dat er direct een datum gepland kan worden, geldt een aanbetaling van 25% van het workshop-, training- of retreattarief. Bij annulering tot en met 150 dagen voor aanvang van de workshop, training of retreat, is de opdrachtgever te allen tijde de aanbetaling verschuldigd als vergoeding voor de gemaakte reserverings- en administratiekosten.

#### **5. Annulering**

Organisatietrainingen en particuliere deelname in Nederland aan webinars, trainingen en retreats of mentorshiptrajecten kunnen alleen via e-mail geannuleerd worden door de opdrachtgever. Indien een specifieke, door opdrachtgever aangewezen deelnemer zich afmeldt, wordt dit aangemerkt als een annulering door de opdrachtgever. Annuleringskosten van gehuurde trainingslokalen zijn voor rekening van de opdrachtgever.

De volgende kosten worden in rekening gebracht:

- a. Bij annulering meer dan 150 dagen voor aanvang: 50% van het bevestigde bedrag
- b. Bij annulering vanaf 150 dagen tot 120 dagen voor aanvang: 75% van het bevestigde bedrag
- c. Bij annulering vanaf 120 dagen voor aanvang: 100% van het bevestigde bedrag

Particuliere coachingafspraken kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden verzet. Bij verplaatsing binnen 24 uur voor de afspraak dient 100% van het overeengekomen afspraaktarief te worden voldaan.

#### **6. Verplaatsing**

Een open training of training/coachingretreat in Nederland of in het buitenland kan bij onvoldoende deelnemers door opdrachtnemer verplaatst of geannuleerd worden. In het geval van annulering ontvangt opdrachtgever een eventuele (aan)betaling binnen 14 dagen terug.

#### **7. Vervanging opdrachtnemer**

Wanneer opdrachtnemer door ziekte of andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer de opdracht niet op de overeengekomen datum kan uitvoeren, staat het opdrachtnemer vrij om een vervanger in te schakelen danwel de training, workshop of studiereis in overleg met de opdrachtgever te verplaatsen naar een andere datum in het lopende en volgende kalenderjaar.

#### **8. Buitenland: studiereis, organisatietraining of coachingretreat**

**Opdrachtgever is hier deelnemer.**

##### **8.1 Betaling**

De deelnemer kan de betaling in één keer of in twee termijnen voldoen. Indien geen voorkeur wordt opgegeven, wordt een factuur voor volledige betaling in één keer verzonden. Bij betaling in twee termijnen geldt een toeslag. De betalingstermijn voor facturen is 14 kalenderdagen.

## **8.2 Reisdocumenten**

De deelnemer is verantwoordelijk voor de juiste en geldige reisdocumenten. Als door het ontbreken van die documenten deelname aan een (deel van een) reis niet mogelijk is dan is het risico voor deelnemer. Er wordt geen restitutie verleend. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het ontbreken van juiste en geldige reisdocumenten.

## **8.3 Verzekeringen**

De deelnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van een zakelijke reis- en annuleringsverzekering voorafgaand aan de reis. Indien de verzekering onvoldoende dekking biedt, zijn extra kosten die hieruit voortvloeien voor rekening van de deelnemer. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het onvoldoende verzekerd zijn van de deelnemer.

## **8.4 Aansprakelijkheid**

De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die de deelnemer lijdt tijdens trainingen, werkbezoeken, excursies of overige onderdelen van de reis, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

## **8.5 Vervanging deelnemer**

De deelnemer kan zich, na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer, tot zes weken voor vertrek laten vervangen door een collega, mits deze het intakegesprek positief doorloopt. Het advies van de opdrachtnemer na het intakegesprek is bindend. Aan een vervanging zijn administratie- en verwerkingskosten verbonden van 10% van de trainingsprijs, met een minimum van € 200,-. Deze kosten dienen volledig te zijn voldaan vóór aanvang van de training.

Eventuele extra kosten die derden in rekening brengen als direct gevolg van de wijziging (zoals kosten voor accommodatie of andere reserveringen) komen volledig voor rekening van de deelnemer. De oorspronkelijke deelnemer blijft aansprakelijk voor betaling van de volledige trainingsprijs en alle kosten die samenhangen met de vervanging.

## **8.6 Kleine groepen**

Bij deelname van minder dan vijf personen geldt een toeslag van € 200,- per persoon.

## **8.7 Annulering door deelnemer**

Annulering door deelnemer kan alleen via e-mail naar [info@helenevanoudheusden.nl](mailto:info@helenevanoudheusden.nl). Annuleringskosten van gehuurde accommodatie/ hotelkamer inclusief administratie- of wijzigingskosten zijn te allen tijde voor rekening van de deelnemer.

Daarnaast gelden de volgende annuleringskosten voor het trainingsdeel dat opdrachtnemer verzorgt:

- a. Annulering tot 150 dagen voor aanvang: 50% van het bevestigde bedrag
- b. Annulering vanaf 150 dagen tot 120 dagen voor aanvang: 75% van het bevestigde bedrag
- c. Annulering vanaf 120 dagen voor aanvang: 100% van het bevestigde bedrag

## **8.8 Annulering door opdrachtnemer**

De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de training te annuleren of te verplaatsen bij onvoldoende deelnemers, overmacht of andere onvoorziene omstandigheden. In dat geval wordt de volledige trainingsprijs gerestitueerd.

Deelnemers boeken hun vlucht en accommodatie pas nadat de opdrachtnemer via e-mail heeft bevestigd dat de reis definitief doorgaat. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor kosten die zijn gemaakt vóór deze bevestiging. Annulering van de training door de opdrachtnemer betekent niet automatisch dat reisorganisaties (zoals TUI of Sunweb) de pakketreis restitueren. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de kosten van reis en verblijf die zij bij derden hebben geboekt. Deelnemers dienen zelf een passende reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Afhankelijk van de polisvoorwaarden kan deze verzekering de kosten dekken die voortvloeien uit annulering van reis of verblijf.

## **9. Wijziging in de opdracht**

Wijzigingen in de opdracht door de opdrachtgever die door opdrachtnemer niet konden worden voorzien en meerwerk veroorzaken, zullen door de opdrachtgever aan opdrachtnemer worden voldaan conform het in de overeenkomst afgesproken tarief. Er is ook sprake van meerwerk indien als gevolg van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door de opdrachtgever, opdrachtnemer haar geplande werkzaamheden opnieuw moet organiseren. Opdrachtnemer zal de kosten voor meerwerk op basis van nacalculatie in rekening brengen bij de opdrachtgever.

Wanneer een opdracht voor een langere termijn is afgesproken, bijvoorbeeld meerdere dagdelen, sessies of adviesuren in een kalenderjaar of schooljaar, en opdrachtgever het aantal dagdelen, sessies of adviesuren wil verminderen dan geldt een annuleringsstarief van 50% van de niet-afgenomen dagdelen, sessies of adviesuren.

## **10. Geheimhouding**

\*De inhoud van het contact met cliënten (al dan niet in individuele begeleiding) is vertrouwelijk. De inhoud van voorstellen en bevestigingen alsmede financiële gegevens zijn ook vertrouwelijk.

\*Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is gemeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

\*Indien opdrachtnemer op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtnemer zich niet ter zake kan beroepen op een verschoningsrecht, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de opdracht op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

\*Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan eventueel door hen in te schakelen derden.

## 11. Betalingen

\*Facturen dienen binnen veertien kalenderdagen na de factuurdatum voldaan te zijn.

\*Genoemde tarieven zijn onder voorbehoud van typefouten.

\*Het honorarium van opdrachtnemer is exclusief: onkosten van opdrachtnemer, declaraties van ingeschakelde derden, BTW en andere heffingen die van overheidswege (kunnen) worden opgelegd.

\*Reiskosten worden tegen € 0,29 per kilometer in rekening gebracht tenzij anders is overeengekomen.

\*Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is opdrachtgever wettelijke rente verschuldigd. Opdrachtgever is dan rente verschuldigd over iedere maand, of gedeelte van de maand, waarbij een deel van de maand wordt beschouwd als de hele maand.

\*In geval van liquidatie, (aanvraag) faillissement, toelating van opdrachtgever tot de wettelijke schuldsanering uit hoofde van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, beslag of (voorlopige) surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

\*Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan opdrachtnemer verschuldigde.

\*Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II.

\*Indien sprake is van eventuele restitutie door opdrachtnemer zal deze uiterlijk binnen veertien dagen worden voldaan.

## 12. Klachtenregeling

\*Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden dan wel met betrekking tot het factuurbedrag dienen door de opdrachtgever uiterlijk binnen twee weken na voltooiing van de werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens opdrachtnemer vervalt.

\*De ontvangst van de klacht zal binnen twee weken schriftelijk bevestigd worden. Binnen vier weken zal op de klacht worden gereageerd. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de opdrachtgever hierover binnen vier weken worden geïnformeerd waarbij het uitstel wordt toegelicht. Er zal ook een indicatie worden gegeven wanneer opdrachtnemer verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

\*Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.

\*Klachten zoals hierboven aangegeven, schorten de betalingsverplichtingen van opdrachtgever niet op.

\*Indien en voor zover een klacht gehonoreerd wordt, dan heeft opdrachtgever de keuze tussen het aanpassen van het in rekening gebrachte honorarium, dan wel het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de werkzaamheden waarover een klacht werd gemeld. Indien het alsnog verrichten van de werkzaamheden aantoonbaar zinloos is geworden, dan heeft opdrachtgever het recht op restitutie naar evenredigheid van het door opdrachtgever reeds betaalde honorarium.

\*Mocht een klacht niet tot tevredenheid van opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen worden opgelost, dan zal de klacht worden voorgelegd aan de heer Kosmas Navrouzoglou, eigenaar Grecophile ([www.grecophile.eu/contact](http://www.grecophile.eu/contact)). Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor opdrachtnemer, eventuele consequenties worden door beide partijen binnen vier weken afgehandeld.

\*Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van drie jaar bewaard.

### **13. Vervaltermijn**

In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren van opdrachtgever jegens opdrachtnemer één jaar.

### **14. Contractsoverneming**

\*Opdrachtgever is niet gerechtigd enige verplichting uit de overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer over te dragen aan derden. Voor zover opdrachtnemer al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractsoverneming blijft opdrachtgever te allen tijde naast deze derde aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst waarvan deze algemene voorwaarden deel uitmaken.

\*Voorts geldt dat voor zover opdrachtnemer al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractsoverneming, dan dient opdrachtgever opdrachtnemer hiervan voorafgaand op de hoogte te brengen en heeft opdrachtnemer het recht de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de overdracht zal geschieden. Opdrachtnemer is niet tot enige schadevergoeding ter zake gehouden.

### **15. Overmacht**

\*Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de deelnemer indien opdrachtnemer daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.

\*Indien de trainer door overmacht verhinderd is, wordt vervanging gezocht of wordt een nieuwe trainingsdag gepland. Er wordt geen restitutie verstrekt.

\*Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

### **16. Evaluaties**

Voor evaluatie van verrichte diensten is een evaluatieformulier beschikbaar bij de opdrachtnemer. De opdrachtgever heeft de keuze om dit formulier in te vullen.

### **17. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Versie 2026/2027

Hélène van Oudheusden, Personal Coaching  
J. van Stolberglaan 205  
2595 CE Den Haag  
[info@helenevanoudheusden.nl](mailto:info@helenevanoudheusden.nl)  
Kamer van Koophandel Den Haag 27325796

