



## ALGEMENE VOORWAARDEN COMPLEMENTARY

### Artikel 1 Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Complementary: (mevrouw Marijne van der Koogh) handelende als zelfstandig gevestigd business coach.
2. Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die opdracht geeft tot de in artikel 2 van deze algemene voorwaarden genoemde diensten.
3. Opdracht: de schriftelijk overeengekomen werkzaamheden tussen Complementary en de opdrachtgever.

### Artikel 2: Toepassing voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zakelijke overeenkomsten tussen Complementary en haar opdrachtgevers voor het geven van advies en/of over de uitvoering van trainingen, workshops, coaching gesprekken of andere activiteiten die een bijdrage leveren aan persoonlijke en/of professionele groei.

2.2 In de hierop volgende tekst draagt de naam “Complementary” de volgende betekenis: “Complementary en de voor de uitvoer van overeengekomen opdrachten door deze organisatie ingeschakelde derden”.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen bindend in overleg en wanneer Complementary deze afwijkingen nadrukkelijk schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.

2.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### Artikel 3 Toepasselijk recht

3.1 Op de overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

3.2 Alle geschillen tussen de partijen die betrokken zijn bij de opdracht, ook die door één der partijen als zodanig wordt beschouwd, zullen worden beslecht door het daartoe bevoegde orgaan.

### Artikel 4: Offertes en overeenkomsten

4.1 Alle door Complementary gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Complementary is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging schriftelijk aan Complementary is bevestigd en de opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of (als die termijn korter is) minimaal 48 uur vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

4.2 Prijzen in offertes zijn exclusief BTW tenzij anders vermeld.

4.3 Naast de voorwaarde in artikel 2.1, is er sprake van een overeenkomst wanneer de opdrachtgever aan Complementary een schriftelijke opdracht verstrekt voor het geven van advies en/of het opleiden, trainen of coachen van één of meer deelnemers. Zo'n schriftelijke opdracht kent verschillende verschijningsvormen, waaronder een getekende offerte, een getekend contract, een brief, een e-mail of een ingevuld inschrijvings- of aanmeldingsformulier van Complementary. Het is ook mogelijk dat Complementary in overleg met de opdrachtgever een brief stuurt om een mondelinge opdracht te bevestigen.

4.4 Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Complementary een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Complementary op. De opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. De opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel, in overleg, een nieuwe termijn stellen waarbinnen Complementary de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor de opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.



## Complementary

4.5 Als Complementary de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal de opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Complementary aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

### **Artikel 5: Rechten en plichten**

5.1 Bij elke overeenkomst tussen Complementary en haar opdrachtgever verplicht Complementary zich ertoe de overeengekomen inspanningen te verrichten volgens de normen van vakmanschap en zorgvuldigheid die de opdrachtgever van Complementary redelijkerwijs kan en mag verwachten op het moment dat de opdracht tot stand komt.

5.2 Met elke overeenkomst tussen Complementary en haar opdrachtgever accepteert Complementary een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Het spreekt daarbij voor zich dat Complementary zich als leverancier niettemin zo goed mogelijk inspant om een resultaat te bereiken dat voor beide partijen bevredigend is.

5.3 Complementary heeft het recht om derden in te schakelen voor de uitvoering van een met Complementary gesloten overeenkomst. Complementary verplicht zich hierbij om deze derden met de hoogst mogelijke zorg te selecteren om een goede kwaliteit van uitvoering te kunnen bereiken.

5.4 Als één van de in een overeenkomst betrokken partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en, na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichtingen niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort schietende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wél geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

5.5 Als Complementary voor het nakomen van haar verplichtingen afhankelijk is van informatie of medewerking van de opdrachtgever of deelnemer(s), is Complementary van haar verplichtingen gevrijwaard wanneer de opdrachtgever of deelnemer(s) nalaten om de benodigde informatie of medewerking tijdig en gedegen te verlenen.

5.6 Als de met Complementary gesloten overeenkomst betrekking heeft op het herhaaldelijk leveren van eenzelfde prestatie bij de opdrachtgever, is de met Complementary gesloten overeenkomst van kracht voor de door opdrachtgever en Complementary gezamenlijk overeengekomen en schriftelijk bevestigde duur. Bij het ontbreken van een expliciete looptijd zal de overeenkomst worden aangegaan voor de duur van één jaar. Zo'n overeenkomst wordt steeds stilzwijgend verlengd voor de duur van een jaar. Iedere partij kan drie maanden voor deze verlenging de overeenkomst schriftelijk opzeggen, waarbij partijen op grond van een dergelijke opzegging wederzijds niet tot een schadevergoeding verplicht zijn.

### **Artikel 6: Doorgang, plaatsing, toelating en vervanging van deelnemer(s)**

6.1 Trainingen, workshops of andere activiteiten die de vergroting van kennis, inzicht en vaardigheden van mensen tot doel hebben, gaan alleen door als het minimaal aantal deelnemers aanwezig zijn, zoals overeengekomen met de opdrachtgever. Als er onvoldoende deelnemers zijn, bespreekt Complementary mogelijke alternatieven met de opdrachtgever of deelnemer.

6.2 Complementary plaatst deelnemers in een bepaalde training, workshop, opleiding of andere karakteristieke activiteit van Complementary in de volgorde waarin de aanmelding heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 7: Verplaatsing, annulering, ontbinding of opzegging van trainingen en/of workshops**

7.1 Verplaatsing, annulering, ontbinding of opzegging van een overeenkomst met Complementary kan alleen schriftelijk plaatsvinden.

7.2 Als een deelnemer zonder tijdige schriftelijke kennisgeving om wat voor reden dan ook niet deelneemt aan een training op de datum waarop de deelnemer geplaatst is, is er geen sprake van verplaatsing, annulering, ontbinding dan wel opzegging en blijven de oorspronkelijke financiële afspraken tussen Complementary en haar opdrachtgever ongekort van kracht.



## Complementary

7.3 In het geval van lopende of open trainingen en/of workshops is verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging kosteloos mogelijk tot drie weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst.

7.4 Voor verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging tussen drie en vier weken voor aanvang berekent Complementary een bedrag van 75% van het de overeengekomen kosten aan de opdrachtgever door.

7.5 Bij annulering, ontbinding en opzegging binnen twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst is de opdrachtgever verplicht 100% van de overeengekomen kosten aan Complementary te vergoeden.

7.6 Bij verplaatsing binnen vier weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst is de opdrachtgever verplicht om 50% van de overeengekomen kosten aan Complementary te vergoeden voor de oorspronkelijk besproken data.

### **Artikel 8: Verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging van maatwerk**

8.1 In het geval van trainingen die Complementary voor de opdrachtgever op maat heeft gemaakt is verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging kosteloos mogelijk tot acht weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst.

8.2 Als de opdrachtgever binnen acht weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst een door Complementary op verzoek van de opdrachtgever ontwikkelde opleiding verplaatst, annuleert, ontbindt of opzegt, brengt Complementary naast een bedrag van € 250,= administratiekosten, de door Complementary gemaakte en schriftelijk te specificeren ontwikkel- en uitvoeringskosten in rekening bij de opdrachtgever.

8.3 Bij annulering, ontbinding en opzegging binnen vier weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst is de opdrachtgever verplicht 100% van de afgesproken kosten (omvattende: ontwikkelkosten, cursusgeld en eventuele locatiekosten) aan Complementary te vergoeden.

### **Artikel 9: Verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging van coaching en andere begeleidingstrajecten en operationele ondersteuning**

9.1 Bij annulering of verplaatsing door de opdrachtgever van coaching en/of andere begeleidingstrajecten en/of operationele ondersteuning binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is de opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd.

9.2 De opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Complementary.

### **Artikel 10: Overmacht**

10.1 Een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst kan niet aan partijen worden toegerekend indien sprake is van overmacht. In geval van overmacht ontstaat geen recht op schadevergoeding.

10.2 Indien één der partijen gedurende een periode van meer dan 30 dagen als gevolg van overmacht in gebreke is ten aanzien van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst, heeft de andere partij het recht de overeenkomst middels een aangetekend schrijven en met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.

10.3 Onder overmacht vallen alle omstandigheden waardoor partijen tijdelijk of blijvend niet instaat zijn aan hun verplichtingen te voldoen zoals: brand, langdurige ziekte, langdurige stroomuitval, storingen in het digitale netwerk.

### **Artikel 11: Honorarium & betalingsvoorwaarden**

11.1 Het honorarium van Complementary bestaat tenzij anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per, door Complementary, gewerkte tijdseenheid.

11.2 Alle door Complementary opgegeven prijzen zijn exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.



## Complementary

11.3 Alle door Complementary opgegeven prijzen zijn exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van de opdrachtgever gemaakt. Daaronder vallen tevens declaraties van ingeschakelde derden.

11.4 Betalingen moeten binnen veertien dagen na factuurdatum verricht zijn, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, zonder enige korting of verrekening. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever de wettelijk vastgestelde vertragingsrente verschuldigd en alle kosten van invordering, waaronder begrepen alle kosten van rechtsbijstand zowel in als buiten rechte. Tevens kan de begeleiding of advisering worden opgeschort of beëindigd, onverminderd de betalingsverplichting van de opdrachtgever.

11.5 Klachten omtrent een declaratie dienen binnen veertien dagen na de dag van verzending schriftelijk bij Complementary te zijn ingediend.

11.6 Binnen bepaalde omstandigheden (waaronder het ontwikkelen van maatwerk, het voorzien van bijzondere faciliteiten en het bedienen van een afwijkende omvang van groepen) kan Complementary in overleg met de opdrachtgever voor aanvang van haar werkzaamheden een betalingsvoorschot of daarmee gelijk te stellen zekerheid verlangen.

11.7. Complementary behoudt zich het recht voor om tarieven te wijzigen zonder nadere berichtgeving. Deze wijzigingen hebben nimmer invloed op reeds overeengekomen opdrachtverlening, tenzij dit nadrukkelijk is overeengekomen (zie 11.7).

11.8 Indien Complementary met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Complementary niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

11.9 Indien op verzoek van de opdrachtgever door Complementary zo nodig specialistische werkzaamheden in onder aanneming of aan derden moeten worden uitbesteed is er evenwel sprake van mogelijk afwijkende tarieven. In voorkomend geval worden daarover vooraf aparte afspraken gemaakt tussen partijen.

11.10 Ingeval er meerdere opdrachtgevers zijn, is elke opdrachtgever jegens Complementary hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze opdrachtgevers zijn verricht.

### **Artikel 12: Intellectuele eigendom en auteursrechten**

12.1 Complementary behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Complementary behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke of tot een persoon herleidbare informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

12.2 De bij de voorbespreking, voorbereiding en/of uitvoering door Complementary aan de opdrachtgever verstrekte stukken, zijn uitsluitend bestemd om gebruikt te worden bij de uitvoer van de overeengekomen opdracht en mogen niet worden vermenigvuldigd of ter beschikking worden gesteld aan derden. Het staat Opdrachtgever niet vrij de faciliteiten, informatie en diensten van Complementary te gebruiken voor commerciële doeleinden, voor publicatie of voor welk ander gebruik ook tenzij anders overeengekomen.

12.3 Indien auteursrechten of rechten van intellectueel eigendom berusten op stukken die gebruikt worden bij de voorbespreking, voorbereiding en/of uitvoer van door Complementary aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten, is en blijft Complementary voor, tijdens en na de opdracht (behoudens licenties van derden) houder of eigenaar van deze rechten. De opdrachtgever krijgt alleen een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.

12.4 Bij oneigenlijk gebruik van de verstrekte informatie en faciliteiten zoals bedoeld in dit artikel brengt Complementary de geleden schade bij de opdrachtgever in rekening.



## Complementary

### Artikel 13: Aansprakelijkheid

13.1 Complementary is alleen aansprakelijk voor aan haar toegerekende directe schade die aantoonbaar het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Complementary.

13.2 Voor aan haar toegerekende indirecte schade kan Complementary in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld. Ook vermeende psychische schade die deelnemers claimen te hebben opgelopen tijdens projecten die Complementary bij de opdrachtgever verricht heeft, valt onder deze clausule.

13.3 Wanneer Complementary is gehouden aan vergoeding van door de opdrachtgever geleden schade, is deze vergoeding beperkt tot maximaal de overeengekomen vergoeding van de opdracht, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

13.4 Complementary is niet verantwoordelijk voor de beslissingen die een opdrachtgever neemt of de uitwerkingen in bv. een business plan. De opdrachtgever is en blijft zélf verantwoordelijk voor zijn of haar onderneming. Hij of zij neemt zelf beslissingen en leert van eigen ervaringen

### Artikel 14: Geheimhouding van vertrouwelijke informatie

14.1 Beide 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 meegedeeld of als dit herkenbaar voortvloeit uit de aard van de informatie.

14.2 Cliënten en/of opdrachtgevers zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

14.3 Het is Complementary expliciet en op basis van eigen inzicht toegestaan een specifiek vraagstuk uit een traject te bespreken met een collega-coach/professional. Complementary zal dit altijd op een geanonimiseerde basis doen, met als doel de begeleiding zo optimaal mogelijk te kunnen uitvoeren.

14.4 Complementary behoudt zich het recht voor op volledig anonieme basis onderdelen uit coachtrajecten onherkenbaar voor derden te verwerken in publicaties voor diverse media.

14.5 Als Complementary 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 als Complementary zich niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Complementary niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

### Artikel 15: Persoonsgegevens

15.1 Tenzij de opdrachtgever nadrukkelijk aangeeft hier bezwaar tegen te hebben verleent de opdrachtgever Complementary bij het aangaan van een overeenkomst toestemming om persoonsgegevens van deelnemers in haar bestand op te nemen voor informatieve doeleinden. Complementary beheert deze gegevens zorgvuldig en overeenkomstig de wettelijke voorschriften; benut ze uitsluitend voor eigen doeleinden en stelt de gegevens niet ter beschikking aan derden.

### Artikel 16: Einde dienstverlening

16.1 Complementary behoudt zich het recht voor de dienstverlening vroegtijdig te beëindigen indien:

- a) Het vertrouwen tussen de opdrachtgever en Complementary dusdanig geschaad is dat voortzetting van de opdracht redelijkerwijs niet kan worden gevergd.
- b) De cliënt de begeleiding dusdanig frustriert dat er feitelijk geen sprake meer is van effectieve begeleiding.
- c) De kosten verbonden aan de opdracht niet worden voldaan door de opdrachtgever.
- d) Door overmacht zoals bedoeld in artikel 10 van deze voorwaarden.

Alvorens hiertoe over te gaan zal Complementary de opdrachtgever schriftelijk waarschuwen.