



ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden zijn in het leven geroepen om zowel cliënt als service aanbieder te beschermen tegen onduidelijkheden. Duidelijke algemene voorwaarden helpen conflicten tussen cliënt en service aanbieder voorkomen. UP Coaching biedt algemene voorwaarden die cliënten vertrouwen geven en verwachtingen helder communiceren.

Artikel 1. Algemene toelichting

Een warm welkom bij UP Coaching! Wij zijn een praktijkgerichte coaching aanbieder voor persoonlijke en zakelijk groei en ontplooiing. Denk hierbij aan loopbaan coaching, life coaching, leadership & performance coaching, stressmanagement of WorkLife coaching. Tevens, bieden we complementaire zorg, zoals natuurgeneeskunde, ademtherapie en HeartMath.

Additioneel, in samenwerking met kleinschalige GGZ-instellingen, bieden we PGB zorg in het kader van de WMO (wet maatschappelijke ondersteuning). Dit zijn behandeltrajecten voor mensen met relatieverslaving, codependentie, verlatingsangst, bindingsangst en of narcistisch misbruik in combinatie met diverse psychische klachten.

Bij het behandelen van jouw hulpvraag staat het contact tussen jou en onze behandelaars centraal. De behandeling wordt zorgvuldig afgestemd op jouw specifieke situatie zodat je de ruimte krijgt om zelf de regie te nemen over je eigen traject. Geen vastgestelde protocollen maar zorg op maat.

Voor jou is het van belang deze voorwaarden goed te lezen. Ook is het belangrijk om te weten dat van deze voorwaarden niet kan worden afgeweken, tenzij wij hierover in onderling overleg met jou schriftelijke afspraken maken.

Alle voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen UP Coaching en de opdrachtgever/cliënt waarop partijen deze voorwaarden van toepassing hebben verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

Artikel 2. Onze werkwijze

2.1 Aanmelding, offertes, opdracht en voortijdige annulering

Voor niet PGB trajecten kun je direct contact opnemen via onze website en kan je vrij een afspraak maken. Verdere intake en kennismaking zal onderling worden afgestemd. Zo wordt ook de coaching traject in overleg voorgesteld, uitgewerkt en in een offerte verwerkt.

De door UP Coaching gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. UP Coaching is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd. De opdrachtgever heeft 14 dagen bedenktijd. Dit wil zeggen dat de opdrachtgever een getekende/toegezegde opdrachtbevestiging (offerte) binnen 14 dagen, zonder extra kosten, kan intrekken.

De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Offertes zijn gebaseerd op de bij UP Coaching en/of haar partners beschikbare informatie.

Een offerte wordt een opdracht zodra de offerte is bevestigd, mondeling, elektronisch of schriftelijk.

Indien een opdracht, of een deel daarvan, binnen 24 uur voor aanvang van de uitvoering ervan wordt ingetrokken wordt aan de opdrachtgever 100% van de voor de uitvoering gereserveerde tijd en kosten in rekening gebracht. Indien een opdracht, of een deel daarvan, binnen twee dagen (48 uur) voor aanvang van de uitvoering ervan wordt ingetrokken wordt aan de opdrachtgever 50% van de voor de uitvoering gereserveerde tijd en kosten in rekening gebracht. Indien een opdracht, of een deel daarvan, binnen een week voor aanvang van de uitvoering ervan wordt ingetrokken worden de voorbereidingswerkzaamheden welke voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn geweest aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

2.3 Uitvoering coaching

UP Coaching zal de opdracht conform de richtlijnen en gedragsregels van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO) en naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft UP Coaching het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.

De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan UP 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 UP Coaching worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft UP Coaching het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

Zo'n coaching plan wordt onderling afgestemd op jou behoefte en/of een te behalen resultaat.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat UP Coaching is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

2.4 Contractduur / uitvoeringstermijn

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2.5 Wijziging van de opdracht/overeenkomst

- Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. UP Coaching zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal UP Coaching de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- Indien een vast honorarium is overeengekomen zal UP Coaching daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- In afwijking van lid 3 zal UP Coaching geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

2.6 Geheimhouding

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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Aan de opdracht zal door UP Coaching niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Onze interne aantekeningen dienen ter ondersteuning van de coach om je proces en voortgang te bewerkstelligen. Natuurlijk worden deze aantekeningen met niemand gedeeld en veilig opgeslagen.

2.7 Intellectuele eigendom

Onverminderd het bepaalde in artikel 2.5 van deze voorwaarden behoudt UP Coaching zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

Alle door UP Coaching verstrekte stukken, zoals oefeningen, testen, rapporten, assessments, schetsen, tekeningen, software, enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van UP Coaching worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

UP Coaching behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

2.8 Opzegging

Beëindiging van een coaching traject geschied normaalgesproken op basis van onderlinge afspraken, indien je doel is behaald of indien je afziet van verdere ondersteuning. Beide partijen behouden het recht te allen tijde te kunnen opzeggen van de overeenkomst. Graag ontvangen we schriftelijk je redenen. (Tussentijdse) beëindiging ontslaat je niet van betaling van de al geïnvesteerde tijd en/of al gepasseerde afgesproken van betalingstermijnen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 1 maand in acht te nemen.

2.9 Ontbinding van de overeenkomst

De vorderingen van UP Coaching op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

- Indien na het sluiten van de overeenkomst aan UP Coaching ter kennis gekomen omstandigheden opdrachtnemer goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen.
- Indien UP Coaching de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

In de genoemde gevallen is UP Coaching bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van opdrachtnemer schadevergoeding te vorderen.

2.10 Gebreken, klachttermijnen

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan UP Coaching.

UP Coaching zal binnen 8 dagen na de ontvangst van de klacht deze bevestigen, met vermelding van de contactpersoon. Verder zal de klacht zo snel als mogelijk worden afgehandeld en in vertrouwen worden behandeld. Indien een klacht gegrond is zal UP Coaching de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen; tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal UP Coaching slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van zijn aansprakelijkheid.

2.11 Honorarium

Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 1, 4 en 5 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 2 t/m 5 van dit artikel.

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van UP Coaching, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
4. De verschuldigde kosten zullen per maand in rekening worden gebracht.
5. Indien UP Coaching met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is UP Coaching desalniettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. UP Coaching mag prijsstijgingen doorberekenen, indien opdrachtnemer kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld lonen en/of vergelijkbare markttarieven.

2.12 Betaling

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij anders is overeengekomen. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1 % per maand.

In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van UP Coaching en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Bij terugbetaling van gecrediteerde bedragen door UP Coaching, zal een betalingstermijn van maximaal 30 dagen worden gehanteerd.

2.13 Incassokosten

Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:

- over de eerste Euro 3.000,- 15%
- over het meerdere tot Euro 6.000,- 10%
- over het meerdere tot Euro 15.000,- 8%
- over het meerdere tot Euro 60.000,- 5%
- over het meerdere 3%

Indien UP Coaching aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

2.14 Aansprakelijkheid

Indien UP Coaching aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

- De aansprakelijkheid van UP Coaching is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- In afwijking van hetgeen hierboven in lid 1 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.
- De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van UP Coaching – of haar ondergeschikten.
- UP Coaching is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

2.15 Overmacht

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop UP Coaching geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor UP Coaching niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van UP Coaching worden daaronder begrepen.

UP Coaching heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat UP Coaching haar verbintenis had moeten nakomen. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van UP Coaching opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door UP Coaching niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

Indien UP Coaching bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

2.16 Verwerken van gegevens

UP Coaching, verantwoordelijke in de zin van de Wbp, is verantwoordelijk voor en gerechtigd tot het (digitaal) verwerken van de persoonsgegevens, welke worden verzameld in het kader van de in deze algemene voorwaarden bedoelde dienstverlening, althans het onder haar rechtstreeks gezag

onderworpen te laten verwerken en ziet erop toe dat eventuele bewerkers de geldende wet- en regelgeving naleven.

UP Coaching verstrekt uitsluitend gegevens aan uitvoerende professionals, als hiermede een overeenkomst tot geheimhouding is getekend en uitsluitend in het kader van het uitvoeren van een opdracht. Het voorgaande laat onverlet dat gegevens soms wel herleidbaar zijn tot een individuele persoon door raadpleging van openbare registers en Social Media.

De door UP Coaching in dit artikel benoemde verwerkingsdoeleinden zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. De melding is bij het College Bescherming Persoonsgegevens te raadplegen.

2.17 Klachten en Geschillenbeslechting

UP Coaching doet er alles aan om jou op een goede en respectvolle manier begeleiding en zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Maak deze kwestie dan kenbaar. Bij bemiddeling en afhandeling van klachten streven we naar principes van redelijkheid en welbevinden. Indien geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig deze principes, worden geschillen uit hoofde van deze overeenkomst, of van nadere overeenkomsten daarvan, of daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen, in eerste aanleg, bij uitsluiting van anderen aan de rechtbank te Amstelveen worden voorgelegd.

Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Vernietiging of vernietigbaarheid van enige bepaling van deze overeenkomst laat geldigheid van overige onverlet.

Omdat wij geregistreerd zijn als een VBAG-therapeut heb je ook een optie om kosteloos een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen. Deze ondersteunt je onder andere bij het formuleren van jouw klacht of onvrede en kan eventueel optreden als bemiddelaar.

Conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) is elke zorgaanbieder verplicht zijn cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De onafhankelijke klachtenfunctionaris van VBAG is werkzaam bij Quasir. Quasir is het expertisecentrum voor klachtenmanagement in de zorg- en welzijnssector.

Vind meer informatie op <https://vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen/>

2.18 Protocol kindermishandeling

Bij vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld gebruikt UP Coaching het afwegingskader van het RBCZ en het basisstappenplan van de overheid. Via signalenkaart.nl zijn checklijsten te vinden voor verschillende leeftijdsgroepen die we afgaan bij een licht vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld. Bij een vermoeden maakt UP Coaching altijd uitgebreid verslag van de stappen die genomen worden, de signalen en de afweging we maken.

2.19 Wijziging van de voorwaarden

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de onderhavige opdracht.

Artikel 3. Onze kwaliteit

3.1 Gedragsregels voor medewerkers en cliënten

Voor een fijne en prettige sfeer in onze samenwerking hebben wij huisregels opgesteld. Als onderdeel van onze huisregels verwachten we, zowel van onze medewerkers als van als onze cliënten (en hun naast betrokkenen), dat ze zich aan de algemene regels van fatsoenlijk gedrag houden. Daaronder verstaan we o.a. respectvolle omgang met personen/goederen en geen gebruik van fysiek en/of verbaal geweld, bedreiging, seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen. Het is uiteraard ook verboden binnen onze vestigingen wapens, alcohol en drugs te bezitten dan wel te gebruiken. Voor misdrijven en gevaarlijke situaties schakelen wij altijd de politie in, ter ondersteuning of voor het doen van aangifte.

3.2 Kwaliteit van onze diensten

Wij streven er altijd naar om jou als onze cliënt te voorzien van zorg van hoge kwaliteit. Hiervoor zijn we continue bezig met het ontwikkelen, verbeteren en evalueren van onze zorgverlening en bedrijfsvoering. Dit doen we met behulp van verschillende kwaliteitsinstrumenten, waarbij we ook de gevraagde en ongevraagde reacties van jou als onze cliënt meenemen. Ook werken we vanzelfsprekend op grond van de geldende wet- en regelgeving, aangevuld met de gebruikelijk normen en standaarden binnen dienstverlening.