Algemene Leveringsvoorwaarden

Consultancy for Development, Handelsnamen Hilde-TransitieCoach en HildeConsult

Handelsregister nr. 05086426



In deze algemene voorwaarden heeft *Consultancy for Development* (*C4D*) (KvK 05086426) vastgelegd wat jouw en mijn rechten en plichten zijn. Als je deelneemt aan een van mijn diensten/programma's en er is een probleem waarover je niets kan vinden in deze algemene voorwaarden, neem je dan even contact met me op? Dan zoeken we samen een oplossing.
Eigenaar C4D, Hilde van Hulst-Mooibroek, hilde@hilde-transitiecoach.nl

Artikel 1 - Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- ***C4D* / ik / Opdrachtnemer**: Consultancy for Development gevestigd te Amersfoort, gebruik makende van de handelsnamen: Hilde-TransitieCoach en HildeConsult. Hierna te noemen *C4D* .
- **Jij / je / Opdrachtgever**: een natuurlijke persoon of rechtspersoon - wederpartij van *C4D* .
- **Opdracht / Overeenkomst**: de overeenkomst tot dienstverlening (overeenkomst van opdracht). Dit is inclusief alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten en overige rechtsbetrekkingen tussen jou en *C4D*. Zoals maar niet beperkt tot online programma's en coaching(trajecten).
- **Diensten / Programma:** Alle vormen van begeleiding en informatieoverdracht van *CvD* aan jou, zowel online als offline, in groepsverband of individueel.
- **Schriftelijk**: per e-mail
- **Coach**-sessie: voor live in de praktijkruimte te Amersfoort en live-online (zoals Zoom) gelden dezelfde voorwaarden

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen *C4D* en een Opdrachtgever waarop *C4D* deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voorzover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met *C4D* , voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. *C4D* en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 — Voorwaarden deelname programma

1. In al mijn diensten streef ik ernaar een zo hoog mogelijke kwaliteit af te leveren maar kan geen garanties geven op een beoogd resultaat. Het succes van jou als persoon / je bedrijf is grotendeels afhankelijk van je eigen inspanningen en de wijze waarop je met aangeboden kennis aan de slag gaat. Ik zal mij inspannen zodat je de juiste handvatten hebt om persoonlijke groei / een succesvolle business te realiseren en sta binnen de grenzen van de programma's voor je klaar. Dit geldt zowel voor een groepsprogramma als voor individuele trajecten / begeleidingssessies, en zowel voor DIY (Do It Yourself) als 1:1 Live/Online.

Aangekochte online cursussen / digitale producten zijn persoonsgebonden en mogen niet worden gedeeld.

Artikel 4 — Herroepingsrecht

1. Mijn programma's kunnen worden aangeboden aan en afgenomen door afnemers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Door af te nemen onder vermelding van de zakelijke gegevens bevestigt de afnemer in deze hoedanigheid te handelen. Het wettelijke herroepingsrecht voor consumenten is niet van toepassing op deze zakelijke gebruikers.

2. Zowel voor zakelijk opdrachtgevers als consumenten geldt: als het om een programma gaat met digitale inhoud wordt direct na aankoop toegang verleend, eventueel met drip; deze toegang geldt als volledige levering. Tussentijdse opzegging na aanvang geeft geen recht op gehele of gedeeltelijke restitutie, voor zover wettelijk toegestaan. Er geldt geen herroepingsrecht zodra de cursus digitaal is gestart.

3. Voor consumenten die geen afstand hebben gedaan van hun beroepingsrecht geldt het volgende:
Als je als consument online een overeenkomst met mij hebt gesloten, heb je 14 dagen bedenktijd, tenzij je afstand hebt gedaan van je herroepingsrecht. Binnen deze periode kun je de overeenkomst zonder opgaaf van redenen ontbinden door te mailen naar hilde@hilde-transitiecoach.nl. Je ontvangt hierop per e-mail een bevestiging van ontvangst.
a) De bedenktijd begint op de dag na het sluiten van de overeenkomst.
b) Als je al hebt betaald, zal de betaling zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen, worden teruggestort via dezelfde betaalmethode die je hebt gebruikt. Deze termijn begint op de dag nadat je mij hebt laten weten dat je wilt herroepen.
c) De verantwoordelijkheid en de bewijslast voor een juiste en tijdige herroeping van de overeenkomst liggen bij jou.
d) Als ik al ben begonnen met het verlenen van mijn diensten tussen het sluiten van de overeenkomst en jouw herroeping, heb ik recht op een vergoeding voor het deel van de diensten dat je al hebt ontvangen. De vergoeding wordt vastgesteld op basis van mijn actuele tarieven voor individuele sessies en het tarief van het meest vergelijkbare traject met wat je al hebt ontvangen. Bovendien kan ik eventuele kosten die ik, ondanks de herroeping, al heb gemaakt of redelijkerwijs nog moet maken, aan jou doorberekenen.

Artikel 5 — Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

2. De door *C4D* gemaakte offertes zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is gegeven.

3. De door *C4D* gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. *C4D* is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.

4. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn inclusief BTW voor natuurlijke personen en exclusief BTW voor een rechtspersoon, en exclusief andere heffingen van overheidswege en andere voor de opdracht gemaakte kosten, zoals verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

5. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is *C4D* daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij *C4D* anders aangeeft.

6. Een samengestelde prijsopgave verplicht *C4D* niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 6 — Uitvoering van de overeenkomst

1. *C4D* zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand van de wetenschap.

2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan *C4D* 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 *C4D* worden verstrekt.

3. *C4D* is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat *C4D* is uit gegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor *C4D* kenbaar behoorde te zijn.

4. *C4D* werkt waar opportuun samen met diverse partners voor complementaire expertise en uitvoeringscapaciteit. *C4D* bepaalt – na afstemming met de opdrachtgever – wie de verleende opdracht zal uitvoeren waarbij *C4D* altijd eindverantwoordelijk blijft voor ingehuurde derden.

5. *C4D* kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het team wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht of voor andere redenen noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.

6. Een wijziging van uitvoerder kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met *C4D* plaatsvinden, mits dit verzoek met steekhoudende redenen is omkleed. Zulks ter beoordeling door *C4D* .

7. Indien door *C4D* of door *C4D* ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

8. Opdrachtgever vrijwaart *C4D* voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

9. <u>Lessen & Accounts</u>
a) Alle video's, handouts en overige materialen worden via de online leeromgeving ter beschikking gesteld. Je kan deze via jouw persoonlijke account daar bekijken.

b) Jij bent te allen tijde verantwoordelijk voor jouw account in de leeromgeving en voor jouw inloggegevens. Bewaar jouw inloggegevens zorgvuldig voor jezelf en geef deze in geen enkel geval door aan derden. Indien je constateert dat een derde ongeautoriseerd gebruik maakt van jouw inlogcodes, dan moet je mij daar altijd direct van op de hoogte brengen.

c) Ik kan niet garanderen dat de leeromgeving zonder onderbrekingen of zonder fouten werkt. Je erkent dat toegang tot de leeromgeving onderbroken kan worden door diverse redenen. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze tijdelijke onderbreking van de leeromgeving waardoor je tijdelijk de cursus niet kunt volgen. Ik zal echter pogen een volledige continuïteit van de beschikbaarheid van de leeromgeving te leveren en binnen aanvaardbare termijnen de onderbreking te herstellen indien mogelijk.

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 tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. *C4D* zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal *C4D* daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 8 — Contractduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen *C4D* en een Opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, welke partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zullen overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever *C4D* derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

3. Je houdt een jaar toegang tot het programma tenzij anders aangegeven. Wil je langer toegang tot het programma dan betaal je een verleng-fee.

4. Het programma kan gevolgd worden op de momenten die je zelf kiest tenzij anders aangegeven. Als je 1-op-1-begeleiding bent overeengekomen, spreken we samen de data af voor de begeleiding.

Artikel 9 — Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.

2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens het overeengekomen uurtarief of tarief per dag of dagdeel en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke uurtarieven van *C4D* , geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

3. Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW en wordt maandelijks in rekening gebracht.

Artikel 10 — Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door *C4D* aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Na de vervaldatum heeft *C4D* het recht 2% rente te berekenen. *C4D* berekent de rente over het te betalen bedrag vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is, totdat het bedrag inclusief rente en eventuele incassokosten volledig is betaald. Indien betaling achterwege blijft, kan *C4D* met een beroep op de onzekerheidsexceptie, de uitvoering van de opdracht opschorten.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van *C4D* op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

4. Eventueel bezwaar tegen de factuur van *C4D* dient binnen 14 dagen na de verzending daarvan schriftelijk aan Opdrachtgever gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt. Indien bezwaar of de motivatie daarvan binnen de gestelde termijn uitblijft, wordt Opdrachtgever geacht met de hoogte van de factuur in te stemmen.

Artikel 11 — Incassokosten

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 Opdrachtgever. De eventueel door *C4D* aan derden verschuldigde incassokosten worden gefixeerd op het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd.

Artikel 12 — Onderzoek, reclames en klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan *C4D* . De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat *C4D* in staat is adequaat te reageren.

2. Als een klacht terecht is, verricht *C4D* de werkzaamheden alsnog zoals is overeengekomen, tenzij dit aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste moet Opdrachtgever schriftelijk kenbaar maken.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal *C4D* slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van art. 13.

Artikel 13 — Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen volgens de voorwaarden vermeld in de samenwerkingsovereenkomst.

2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtgever, is Opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de tarieven en declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.

3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door *C4D* , zal *C4D* in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.

4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor *C4D* extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 14 — Annulering van coaching trajecten, trainingen en andere diensten in Nederland en online

Annulering/tussentijdse beëindiging dient schriftelijk plaats te vinden. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of e-mail datum. Ongeacht de termijn waarbinnen de opdrachtgever annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.

Annulering door C4D :

Bij onvoldoende aanmeldingen voor een training met open inschrijving heeft *C4D* altijd het recht een training te annuleren en een aanmelding niet te accepteren zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade. Ingeschreven deelnemers ontvangen hiervan bericht, waarna hun verplichtingen vervallen en/of reeds voldane verplichtingen worden gerestitueerd.

Tussentijdse beëindiging doorC4D :

Indien zich feiten of omstandigheden voordoen, die zich aan haar invloed onttrekken en van dien aard zijn, dat voltooiing van de werkzaamheden in redelijkheid niet gevergd kan worden, heeft opdrachtnemer het recht de werkzaamheden tussentijds te beëindigen zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

Annulering bij deelname aan live-training met open inschrijving:

a) Na inschrijving heeft de opdrachtgever 14 dagen bedenktijd, geldend vanaf de datum waarop de inschrijving is verzonden per email of post. Annulering, mits schriftelijk aangegeven, is in dat geval kosteloos.
b) Annulering tot 30 werkdagen voor de aanvangsdatum: kosteloos
c) Annulering gelijk aan of korter dan 30 werkdagen voor de aanvangsdatum: 100% van de trainingsprijs exclusief arrangementskosten
d) Annulering gelijk aan of korter dan 20 werkdagen voor de aanvangsdatum: 100% van de trainingsprijs inclusief arrangementskosten.
e) Niet verschijnen op de eerste dag van de training, wordt aangemerkt als annulering. Het is dan niet mogelijk de rest van de training te volgen. De annuleringsregeling vervalt wanneer de opdrachtgever een andere deelnemer inschrijft voor de betreffende training.

Annulering van een incompany-training/ maatwerkopdracht:

a) Annulering tot 40 werkdagen voor aanvangsdatum: kosteloos.
b) Annulering tussen 40 en 20 werkdagen voor aanvangsdatum: 50% van het voor de opdracht/training overeengekomen totaaltarief.
c) Annulering binnen 20 werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van het voor de training overeengekomen totaaltarief.

Artikel 14b. Kosten van wijzigingen/ verschuivingen van werk in Nederland

Wijzigingen in data van uitvoering incompany-training/maatwerkopdracht waarbij de nieuwe aanvangsdatum valt binnen 5 weken van de oorspronkelijke datum:

Uitvoeringskosten:
a) Wijzigingen tot 20 werkdagen voor aanvangsdatum: € 100 administratiekosten per (deel)opdracht.
b) Wijziging tussen 20 en 10 werkdagen voor aanvangsdatum: 25% van het voor de (deel)opdracht overeengekomen totaaltarief.
c) Wijzigingen tussen 10 en 0 werkdagen voor aanvangsdatum: 50% van het voor de (deel)opdracht overeengekomen totaaltarief.

Overige kosten:
a) Alle door de opdrachtnemer reeds gemaakte externe kosten (waaronder huur van accommodaties en audiovisuele hulpmiddelen, sprekers) : 100%.
b) Wijzigingen in data van uitvoering waarbij de nieuwe datum valt na 13 weken van de oorspronkelijke datum worden beschouwd als annulering. Bij annulering van gewijzigde data wordt gerekend met de oorspronkelijke uitvoeringsdata.

Verschuiven van een coaching sessie:

a) Een coachsessie kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd of verplaatst door de coachee.
b) Bij annulering binnen die termijn worden kosten in rekening gebracht ter grootte van de kosten van het gesprek voor de geplande tijdsduur.
c) Echter bij overmacht, bijvoorbeeld in geval van ziekte of andere omstandigheden waarbij duidelijke overmacht aan de orde is, wordt 50% van de geplande tijdsduur in rekening gebracht.
d) Verzuimde afspraken worden volledig in rekening gebracht.

e) De coach behoudt zich het recht voor om afspraken te verzetten mocht dit noodzakelijk blijken voor de eigen bedrijfsvoering, scholing, ziekte of dringende persoonlijke omstandigheden.

Artikel 15 — Opschorting & ontbinding

1. *C4D* en Opdrachtgever zijn bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van *C4D* op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien *C4D* de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

Artikel 16 — Aansprakelijkheid

1. Indien *C4D* aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Indien *C4D* aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van *C4D* te verstrekken uitkering, althans tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van *C4D* aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan *C4D* toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

4. *C4D* is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

5. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in de in dit artikel bedoelde zin moeten uiterlijk binnen drie maanden na afronding van de uitvoering van de opdracht te zijn ingediend. Bij opdrachten met een langere looptijd wordt de aansprakelijkheid bovendien beperkt tot de factuurwaarde over de laatste drie maanden. *C4D* aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan (persoonlijke) eigendommen van opdrachtgever of diens medewerkers.

6 .De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van *C4D* of haar ondergeschikten.

Artikel 17 — Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

2. 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 *C4D* geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor *C4D* niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van *C4D* worden daaronder begrepen.

Artikel 18 — Vertrouwelijkheid

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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Het privacy beleid van *C4D , inclusief Cookie-beleid,* is in een apart document vastgelegd en is onderdeel van deze algemene bepalingen. De meest actuele versie is altijd te vinden op de website https://www.hilde-transitiecoach.nl/over-ons/bedrijfsgegevens/

3. Uitgangspunt is dat jouw en mijn privacy wordt gerespecteerd. Wij gaan daarom zorgvuldig om met jouw (persoons)gegevens en verwachten dat ook van onze opdrachtnemers. We vinden het belangrijk dat we transparant zijn in de toepassing van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Je gegevens zullen nimmer aan derden worden verkocht en/of verstrekt.

Artikel 19 — Intellectueel eigendom en auteursrechten

1. *C4D* behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

2. Het auteursrecht op de door *C4D* uitgegeven boeken, brochures, syllabi, projectmateriaal, cursusmateriaal, rapporten, voorstellen en andere stukken – al dan niet digitaal- die voortkomen uit de werkzaamheden berust bij *C4D* tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Dit is inclusief gebruikte modellen, technieken of instrumenten die zijn gebruikt in de uitvoering.

2.1. Tijdens en na de afname van mijn diensten mag je de materialen gebruiken. Het is niet toegestaan deze te delen met derden, tenzij *C4D* hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

2.2. Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis commercieel te verkopen of op te nemen in een eigen programma, tenzij *C4D* hier schriftelijk toestemming voor gegeven heb.

2.3 Bij overtreding van dit artikel ben je *C4D* een direct opeisbare boete van € 5.000,00 verschuldigd voor iedere overtreding alsmede € 1.000,00 voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd mijn recht om naast de boete (volledige) schadevergoeding te vorderen alsmede onverminderd al mijn overige rechten.

3. *C4D* heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 20 — Klachten en Geschillen

1. **Ethische Code en klachtenreglement**
Hilde van Hulst-Mooibroek is geaccrediteerd en gecertificeerd coach, en aangesloten bij de NOBCO (Nederlandse Vereniging van Beroepscoaches, www.nobco.nl, en de EMCC (European Mentoring & Coaching Council), www.emccouncil.org.
Hilde werkt volgens de ethische code en het klachtenreglement van de NOBCO.

2. Mocht je ontevreden zijn over de uitvoering van de overeenkomst, dan moet je dit zo spoedig mogelijk aan *C4D* laten weten, door *C4D* een mail te sturen aan hilde@hilde-transitiecoach.nl. *C4D* ontvangt dan van je een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht, zodat *C4D* in staat is te reageren en als de klacht gegrond is om deze te herstellen. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kan *C4D* niet in behandeling nemen. Datum van binnenkomst van deze mail is de datum waarop de klacht is ontvangen. Er kan via de mail gevraagd worden om verduidelijking. Binnen 5 werkdagen na de ontvangst van de klacht ontvangt de klagende persoon een mail

met bevestiging dat de klacht is binnengekomen. Binnen 10 werkdagen volgt info over verdere afhandeling van de klacht, afhankelijk van de aard van de klacht.

a) Klachten moet je binnen 14 (veertien) dagen na het volgen van een bepaalde training onderdeel/na de constatering ervan aan C4D melden. Indien je de klacht later meldt, dan heb je geen recht meer op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
b) Ook als je een klacht stuurt, blijft je verplichting tot betaling gewoon bestaan.

3. In geval van geschillen die voortkomen uit deze overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen proberen deze in eerste instantie op te lossen met behulp van onderling gesprek, eventueel met mediation.

4. Blijkt het onmogelijk een dergelijk geschil op deze manier op te lossen, dan zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter te Amersfoort.

Artikel 21 — Disclaimer
1. De website www.hilde-transitiecoach.nl is eigendom van *C4D*. Het is niet toegestaan (een deel van) deze site over te nemen, te vermenigvuldigen of op welke wijze dan ook te verspreiden of openbaar te maken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van *C4D*.

2. De informatie op genoemde website wordt met zorg samengesteld. Desalniettemin is het mogelijk dat deze informatie onvolledig is en/of onjuistheden bevat. *C4D* sluit alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, voortvloeiende uit het gebruik van deze website. Alle informatie op deze website kan ieder moment zonder nadere kennisgeving worden gewijzigd. *C4D* is niet verantwoordelijk voor de meningen van derden die op de site worden getoond.
Hyperlinks die leiden naar externe websites of Social Media buiten het domein www.hilde-transitiecoach.nl of www.hildeconsult.com zijn geen eigendom van *C4D. C4D* aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ten aanzien van de inhoud van de daar aangeboden informatie.

Door gebruik te maken van mijn website www.hilde-transitiecoach.nl *ga je akkoord met mijn privacy- en cookiebeleid.*

3. Elke samenwerkingsovereenkomst houdt voor *C4D* een inspanningsverplichting en geen resultaatsverbintenis in. *C4D* zal zich inspannen om een positief resultaat te bereiken, maar kan niet garanderen dat dit resultaat zal worden bereikt. Bij de uitvoering van de overeenkomst zal op een wijze worden gehandeld zoals van een redelijk handelend en ervaren / gekwalificeerd facilitator, coach en trainer verwacht mag worden.

4. Online omgeving
- Omdat sommige van mijn diensten online worden geleverd, kan ik niet garanderen dat mijn diensten op ieder moment toegankelijk zijn.
- Zonder voorafgaande kennisgeving kan ik de online omgeving (tijdelijk) buiten gebruik stellen en/of het gebruik ervan beperken voor zover dit nodig is voor onderhoud of verbetering van het systeem of de online omgeving.
- Het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de online dienst geeft geen recht op (gedeeltelijke) terugbetaling of vermindering van betalingsverplichtingen.

5. Grenzen van mijn coaching
- Mijn dienstverlening is nooit een vervanging voor medisch advies of andere paramedische begeleiding. Als je fysieke of psychische klachten hebt, raadpleeg dan altijd een arts.
- Je informeert mij altijd voordat je begint aan de coaching over de aanwezigheid van een contra-indicatie. Contra-indicatie voor coaching bij mij zijn in ieder geval: a) Ernstige angst- of depressieve stoornissen; b) Ernstige trauma's of PTSS; c) Impulscontrole stoornissen; d) Emotieregulatie problematiek; e) Suïcidaliteit; f) Dissociatie; g) Automutilatie; h) Psychoses; i) Schizofrenie; j) Verstandelijke beperkingen; k)

Persoonlijkheidsstoornissen zoals borderline. Bij twijfel overleg je altijd eerst met mij en/of raadpleeg een arts.
- Als ik redelijkerwijs van mening ben dat ik je niet goed kan begeleiden, dan mag ik een opdracht weigeren. Je hoeft dan niet te betalen. Heb je al betaald? Dan ontvang je je geld terug.

Artikel 22 — Toepasselijk recht

1. Op elke opdracht tussen *C4D* en Opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. Ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of wanneer Opdrachtgever in het buitenland woont of is gevestigd.

Artikel 23 — Wijzigingen

De *C4D* algemene leveringsvoorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amersfoort.
Van tijd tot tijd kan deze geüpdatet worden, net als de privacyverklaring.
De laatste versie zoals die op mijn website www.hilde-transitiecoach.nl staat c.q. de versie zoals die gold op het moment dat de opdracht tot stand kwam, is altijd de geldende versie voor een nieuwe samenwerking.
C4D communiceert per mail de gewijzigde voorwaarden aan lopende klanten, die bij ontvangst dan ingaan.

C4D | Hilde-TransitieCoach
Hooglandseweg-Noord 62
3813 VE Amersfoort
hilde@hilde-transitiecoach.nl

Hilde van Hulst-Mooibroek – www.hilde-transitiecoach.nl
23 oktober 2026

Copyright © 2026 Consultancy for Development (*C4D)*| Hilde-TransitieCoach en HildeConsult