

## Algemene Voorwaarden

### 1. DEFINITIES

- 1.1 Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan:  
Opdrachtnemer: de ondernemer genaamd Optima Psychologie & Coaching die deze voorwaarden hanteert, verder te noemen Optima.  
Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, onderneming of instantie die opdracht geeft tot door Opdrachtnemer geleverde diensten.  
Verrichtingen: alle diensten die opdrachtnemer aanbiedt.  
Cliënt: de natuurlijke persoon die de verrichting ondergaat.

### 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en leveringen van diensten van opdrachtnemer, op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- 2.2 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. De overige bepalingen zijn onverkort van toepassing.
- 2.4 Indien opdrachtnemer niet constant strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 2.5 Opdrachtnemer behoudt zich het recht de algemene leveringsvoorwaarden te wijzigen. Eventuele wijzigingen zijn slechts geldig zodra opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte is gesteld door opdrachtnemer.

### 3. AANBIEDING EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

- 3.1 Een overeenkomst komt tot stand nadat de door opdrachtnemer opgestelde offerte of trajectbevestiging door de opdrachtgever is ondertekend. Een overeenkomst kan ook tot stand komen door een schriftelijke samenwerkingsovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer of door een schriftelijk (fysiek of digitaal) bevestigde opdrachtverstrekking van opdrachtgever. Wanneer opdrachtnemer gedurende minimum 2 uur werkzaamheden heeft uitgevoerd op verzoek van opdrachtgever, is er sprake van een mondelinge overeenkomst.
- 3.2 De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
- 3.3 Opdrachtnemer kan niet aan haar offertes of aanbiedingen gehouden worden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een gedeelte daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.4 Aanvullingen en wijzigingen op een opdracht kunnen slechts schriftelijk geschieden, en kunnen pas worden uitgevoerd na schriftelijk akkoord van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer (zie artikel 12). De kosten welke voortvloeien uit een gewijzigde opdracht komen voor rekening van de opdrachtgever.

#### **4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

- 4.1 Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.
- 4.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.
- 4.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn en/of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en kosteloos aan opdrachtnemer worden verstrekt. De opdrachtgever en/of de cliënt mogen bij de intake geen belangrijke gegevens van psychische, sociale, juridische of justitiële aard achterhouden die de voortgang van de begeleiding kunnen belemmeren.
- 4.4 Niet, niet tijdig, onjuiste of niet volledig verstrekte informatievoorziening door opdrachtgever aan opdrachtnemer komt geheel voor rekening en risico van opdrachtgever, ook indien opdrachtnemer daardoor tekortschiet in de nakoming van de met opdrachtgever gesloten overeenkomst.
- 4.5 Indien onjuiste of onvolledige informatie wordt verstrekt, of indien benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verschaft, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Als na een maand de ontbrekende gegevens nog niet zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden en de geleden schade, waaronder winstderving, vergoed te krijgen.
- 4.6 Indien zich, in aanvulling op of afwijking van de informatie die door de opdrachtgever en/of cliënt is verstrekt, alsnog omstandigheden voordoen die een belemmering vormen voor de uitvoering of tijdsduur van de opdracht, dan kan opdrachtnemer de begeleiding beperken, uitstellen of beëindigen.

#### **5. DUUR EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST**

- 5.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden overeenkomsten aangegaan voor de duur van maximaal 12 maanden.
- 5.2 De overeenkomst kan met wederzijds goedvinden tussentijds beëindigd worden, behoudens een opzegtermijn. Indien de duur van de opdracht 6 maanden of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van 4 weken in acht te nemen. Bij alle andere overeenkomsten geldt een termijn van 2 weken.
- 5.3 In een aantal situaties zoals omschreven in artikel 13, behoudt opdrachtnemer zich het recht de overeenkomst op te schorten of te ontbinden.
- 5.4 Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor wat voor schade dan ook, voortvloeiend uit opzegging van de overeenkomst.
- 5.5 Bij opzegging van de dienstverleningsovereenkomst vindt geen restitutie plaats van de vooruitbetaalde basisbijdrage, tenzij anders overeengekomen is tussen partijen. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om gemaakte kosten in rekening te brengen.

#### **6. ANNULERING**

- 6.1 Een afspraak ten behoeve van een voor een cliënt te verlenen verrichting kan tot uiterlijk twee werkdagen voor de overeengekomen dag van uitvoering door opdrachtgever of cliënt bij opdrachtnemer worden geannuleerd. Bij afwezigheid en niet of niet tijdige afzegging van een afspraak door cliënt of opdrachtgever is de helft van de overeengekomen vergoeding voor de betreffende verrichting verschuldigd door opdrachtgever.
- 6.2 Indien cliënt voorafgaande aan de uitvoering van de verrichting of tijdens het ondergaan van die verrichting opdrachtnemer mededeelt niet de verrichting te willen ondergaan, is opdrachtgever de volledige overeengekomen vergoeding voor de betreffende verrichting verschuldigd. Dit geldt ook in de situatie dat cliënt na het ondergaan van de verrichting opdrachtnemer laat weten gebruik te maken van het blokkeringsrecht, waardoor opdrachtgever geen informatie ontvangt over het resultaat van de verrichtingen.

## **7. TARIEVEN**

- 7.1 Door opdrachtnemer gehanteerde tarieven zijn altijd in Euro's. Diensten op het gebied van psychologisch onderzoek en behandeling zijn vrijgesteld van BTW. Voor alle overige diensten geldt een BTW tarief van 21%.
- 7.2 Jaarlijks worden de tarieven aangepast aan inflatie en marktconformiteit. Indien opdrachtnemer met opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief is overeengekomen, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief indien de jaargrens wordt overschreden.
- 7.3 Opdrachtnemer heeft het recht de prijzen en tarieven te verhogen wegens factoren die buiten de invloedssfeer liggen van opdrachtnemer, die zijn ontstaan na offerring dan wel na de totstandkoming van de overeenkomst. Opdrachtgever is gehouden de verhoogde prijs te voldoen. Opdrachtgever is niet gerechtigd de overeenkomst in verband met de verhoogde prijs op te zeggen, indien die prijsverhoging minder dan 10 % bedraagt.
- 7.4 De honorering die opdrachtnemer zal ontvangen, wordt vooraf overeengekomen en is niet afhankelijk van het resultaat van de begeleiding, tenzij anders vermeld.
- 7.5 Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

## **8. INTELLECTUEEL EIGENDOM EN AUTEURSRECHT**

- 8.1 De door opdrachtnemer uitgebracht adviezen en rapportages evenals het aangeboden werk materiaal en cursusmateriaal zijn uitsluitend bestemd voor de cliënt zelf en, onder voorbehoud van cliënt's toestemming, tevens bestemd voor inzage door de opdrachtgever.
- 8.2 Voor bekendmaking of ter beschikkingstelling van werk- en cursusmateriaal, adviezen en rapportages aan anderen dan opdrachtgever en cliënt is voorafgaande toestemming nodig van opdrachtnemer.
- 8.3 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door haar gemaakte plannen, documenten, rapportages, afbeeldingen, werk- en cursusmateriaal en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "know-how", zelfs wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of na de verkoop nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van opdrachtgever.
- 8.4 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, anders dan voor intern gebruik bij opdrachtgever, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door opdrachtnemer verstrekt zijn. Het maken van opnamen van een gesprek of training in beeld en/of geluid is uitdrukkelijk verboden.
- 8.5 Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **9. PRIVACY**

- 9.1 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. Iedere partij zal naar derden toe strikte vertrouwelijkheid in acht nemen met betrekking tot de ontvangen informatie van en over de wederpartij.
- 9.2 Wanneer opdrachtnemer schriftelijk rapport uitbrengt aan de opdrachtgever, cliënt of aan een derde, heeft de cliënt het recht om vooraf het rapport in te zien. In het geval van informatieverstrekking aan derden, zal vooraf hiervoor een schriftelijke toestemming worden gevraagd aan de cliënt.
- 9.3 Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische verwerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

## **10. KLACHTEN**

- 10.1 Klachten betreffende de dienstverlening van opdrachtnemer dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk kenbaar te worden gemaakt aan opdrachtnemer, doch uiterlijk binnen 30 dagen na constatering door cliënt of opdrachtgever. Ook klachten over de door opdrachtnemer in rekening gebrachte verrichtingen dienen binnen 30 dagen na het ontvangen van de factuur schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt.  
De klacht of ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is om adequaat te reageren.
- 10.2 Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer 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.
- 10.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14.
- 10.4 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat opdrachtnemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van 1 jaar na het afsluiten van de opdracht waarop zij betrekking hebben, dan wel door beëindiging van de overeenkomst waarop zij betrekking hebben.

## **11. BETALINGSVOORWAARDEN**

- 11.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 30 dagen na (deel)factuurdatum.
- 11.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het betreffende gedeelte afzonderlijk te factureren.
- 11.3 Een volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
- a. een betalingstermijn is overschreden;
  - b. de opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
  - c. de opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
  - d. de opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 11.4 Boeterente: bij zakelijke en particuliere transacties is de opdrachtgever boeterente verschuldigd vanaf dertig dagen nadat de factuur is ontvangen. Bij betalingsachterstand treedt de boeterente van rechtswege in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is. De boeterente bedraagt 8% plus de rente van de Europese Centrale Bank indien het zakelijke transacties betreft. Voor particulieren geldt de wettelijke rente van 2%.
- 11.5 Indien opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die zij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van opdrachtgever. Het recht van opdrachtgever om zijn vorderingen op opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.6 Ingeval opdrachtnemer besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.
- 11.7 Opdrachtnemer is gerechtigd om haar begeleiding op te schorten zolang de opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen.
- 11.8 Indien een door opdrachtgever verschuldigd bedrag na 60 dagen nog niet is voldaan, wordt een standaardvergoeding van 40 euro in rekening gebracht.

## **12. AANVULLINGEN OF WIJZIGINGEN IN DE OPDRACHT**

- 12.1 Indien de omvang van de aan opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever na constatering schriftelijk onmiddellijk van het meerwerk in kennis stellen.
- 12.2 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.
- 12.3 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering hierdoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

## **13. OPSCHORTING, TUSSENTIJDSE BEËINDIGING EN ONTBINDING**

- 13.1 Indien opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, is opdrachtnemer gerechtigd de overeengekomen werkzaamheden op te schorten.
- 13.2 Indien opdrachtnemer door omstandigheden, welke buiten haar invloedssfeer liggen of waarvan zij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, verhinderd is haar verplichtingen na te komen, behoudt ze het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten. Omstandigheden, die een dergelijke situatie voor opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: opdrachtgever of cliënt hebben belangrijke informatie achtergehouden; de cliënt is onvoldoende gemotiveerd om effectief te kunnen worden begeleid of wenst de begeleiding niet te continueren; gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen van wie opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 13.3 Indien er sprake is van een overmachtsituatie, zoals brand of een natuurramp, die de uitvoering van de overeenkomst verhindert, is opdrachtnemer gerechtigd de overeengekomen werkzaamheden op te schorten.
- 13.4 Indien de niet- nakoming of de onuitvoerbaarheid van de overeenkomst langer duurt dan 3 maanden of blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen.
- 13.5 In geval van faillissement, surseance van betaling, onder curatele stelling van opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is opdrachtnemer gerechtigd de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 13.6 Indien de opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door opdrachtnemer verhindert, heeft opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 13.7 Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer kan de overeenkomst tussentijds opzeggen met wederzijds goedvinden behoudens een opzegtermijn (zie artikel 5).
- 13.8 Een en ander laat onverlet de overige aan opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de reeds gemaakte kosten, ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden.
- 13.9 Opdrachtnemer is in het geval van opschorting, tussentijdse beëindiging of ontbinding van de overeenkomst nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.

## **14. AANSPRAKELIJKHEID**

- 14.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor schade als gevolg van door cliënt of opdrachtgever ondernomen handelingen of gedrag dat mogelijkerwijs zou kunnen voortvloeien uit de begeleiding of de door opdrachtnemer gegeven adviezen.
- 14.2 Opdrachtnemer is voorts slechts aansprakelijk voor tekortkomingen bij de uitvoering van de dienstverlening indien en voorzover deze het gevolg zijn van grove schuld of opzet.
- 14.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, gevolgschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 14.4 De aansprakelijkheid voor de schade wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat

opdrachtnemer voor haar dienstverlening heeft ontvangen. Heeft de uitvoering van de opdracht langer dan 6 maanden geduurd dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium over de laatste 6 maanden.

- 14.5 Wanneer opdrachtgever op grond van bovenstaande meent aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding dan dient hij, op straffe van verval, zijn aanspraken schriftelijk binnen bekwame tijd doch uiterlijk binnen 6 maanden na het beëindigen van de opdracht aan opdrachtnemer kenbaar te maken.

## **15. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE**

- 15.1 Op alle met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten evenals de offertes is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement Maastricht. Dit met inachtneming van bovenstaande algemene voorwaarden.