

# Algemene voorwaarden - Stan Lenssen coach en schrijver

In deze 'kleine lettertjes' lees je de afspraken die gelden als je gebruik maakt van mijn diensten of deelneemt aan één van mijn groepsactiviteiten.

Contactgegevens:

<https://stanlenssen.nl>

Langswater 223  
1069 TS Amsterdam  
+31 6 41367814

## Woordverklaring

In deze Algemene voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

1. Stan: de opdrachtnemer, handelend onder de naam Stan Lenssen coach en schrijver en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 60019794.
2. Je/jij: de cliënt en opdrachtgever die gebruikt maakt van Stans diensten of een overeenkomst met hem sluit.
3. Overeenkomst: de overeenkomst die je met Stan sluit.
4. Diensten: alle diensten die Stan aanbiedt.
5. Groepsactiviteiten: alle groepsevenementen die Stan aanbiedt, zoals workshops, presentaties, etc.
6. Traject: jouw coachingstraject.
7. International Coach Federation: de beroepsvereniging voor zakelijke en persoonlijke coaches, waarbij Stan is aangesloten.
8. Algemene Voorwaarden: de onderstaande voorwaarden waarin staat onder welke voorwaarden Stan levert.

## Algemeen

1. Als je een overeenkomst met Stan sluit of gebruik maakt van zijn diensten, dan gelden deze voorwaarden.
2. Algemene voorwaarden of andere voorwaarden van jouzelf gelden niet, tenzij Stan schriftelijk heeft aangegeven dat jouw Algemene voorwaarden of jouw andere voorwaarden wel gelden.
3. Als Stan voor een goede uitvoering van de overeenkomst of diensten derden inschakelt, dan zijn deze Algemene voorwaarden ook van toepassing, tenzij anders aangegeven.
4. Indien je een offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging waarop deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn zonder commentaar aanvaardt en behoudt, dan mag Stan ervan uitgaan dat je het eens bent met deze voorwaarden.
5. Als één of meer bepalingen van deze voorwaarden niet geldig zijn of ongeldig worden verklaard, dan blijven de overeenkomst en deze voorwaarden gelden. De ongeldige bepaling wordt dan vervangen door een bepaling die het meeste aansluit.
6. Stan mag deze Algemene voorwaarden veranderen. Een verandering heeft geen gevolgen voor overeenkomsten die je al met Stan gesloten hebt.
7. Als Stan niet steeds volgens deze voorwaarden handelt, dan mag je hieruit niet concluderen dat zijn voorwaarden niet van toepassing zijn. Stan heeft altijd het recht om alsnog volgens deze voorwaarden te handelen.
8. Is een bepaling van de International Coach Federation in strijd met een bepaling uit deze Algemene voorwaarden, dan hebben deze laatste voorrang.

## Offertes

1. Een offerte van Stan is geldig zoals dat in de offerte is aangegeven.
2. Als je een offerte aanvaardt, dan heeft Stan altijd de mogelijkheid om de overeenkomst binnen vijf werkdagen, zonder opgaaf van redenen, te weigeren.
3. Als je een offerte van Stan ontvangen hebt, maar je wilt jouw overeenkomst veranderen, dan is Stan niet verplicht dit te accepteren.
4. Offertes die Stan maakt, zijn gebaseerd op de informatie die jij gegeven hebt. Indien je onjuiste of niet alle relevante informatie geeft, dan mag Stan de offerte of de overeenkomst veranderen.
5. Prijzen in de offerte zijn exclusief btw. Eventuele andere kosten zoals reis- en verblijfskosten, postzegels en dergelijke, zijn niet inbegrepen, tenzij in de offerte iets anders staat.
6. Een gemaakte offerte geldt niet voor toekomstige overeenkomsten.
7. Stan hoeft zich niet te houden aan de offerte als in de offerte een (schrijf)fout staat.
8. Als in een offerte of een overeenkomst een leveringstermijn staat, dan geeft dat geen recht op een schadevergoeding als Stan deze termijn overschrijdt. Als Stan een leveringstermijn afgeeft, dan is dat altijd als indicatie.

## Hoe een overeenkomst tot stand komt

1. De overeenkomst begint zodra:
  - je Stans offerte, opdracht of overeenkomst schriftelijk bevestigt en/of ondertekent (een bevestiging via e-mail valt hier ook onder);
  - Stan, op jouw verzoek, met de werkzaamheden begonnen is.
2. Stan mag een overeenkomst altijd zonder opgaaf van redenen weigeren.
3. Alle gegevens, materialen, documenten, etc. maken deel uit van de overeenkomst, tenzij wij samen iets anders hebben afgesproken.
4. Als wij een volledige vooruitbetaling afgesproken hebben, dan komt de overeenkomst niet tot stand totdat je volledige betaling ontvangen is. Stan stelt dan de totstandkoming van de overeenkomst uit totdat het volledige bedrag voldaan is.

## Hoe wij een overeenkomst uitvoeren

1. Voordat gestart wordt met de werkzaamheden/dienstverlening vindt er tussen jou en Stan een (intake)gesprek plaats. Tijdens dit gesprek worden de inhoud, aanpak en een indicatie voor de duur van het traject besproken. Stan geeft een indicatie over het aantal benodigde afspraken en de frequentie van de afspraken.
2. Het aantal afspraken wordt in de opdrachtbevestiging vastgesteld. Als tijdens het traject blijkt dat het nodig is dat er meer afspraken plaatsvinden, dan zal dit altijd in overleg met jou gebeuren.
3. Stan kan niet garanderen dat je met de werkzaamheden, coaching, training en advies het gewenste resultaat behaalt. Ten aanzien van trajecten, afspraken, coaching, advisering en het beoogde resultaat heeft Stan een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
4. Als het nodig is voor een goede en juiste uitvoering van de overeenkomst, kan Stan werkzaamheden door een ander laten doen. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 in het Burgerlijk Wetboek zijn dan niet geldig.
5. Heeft Stan in een offerte, overeenkomst of in een opdrachtbevestiging een levertermijn genoemd, dan is dit nooit een fatale termijn. Wanneer Stan de genoemde levertermijn niet kan handhaven, dan moet je Stan schriftelijk een nieuwe en redelijke termijn geven.
6. Stan mag een overeenkomst in verschillende fasen c.q. gedeelten uitvoeren en al uitgevoerde gedeelten ieder apart in rekening brengen.

7. Als dit nodig is, zorg je ervoor dat Stan of een ander die hij heeft ingeschakeld, op jouw locatie, zoals jouw bedrijf of kantoor, kosteloos een werkplek kan gebruiken met benodigde faciliteiten, zoals telefoon, internet, etc.
8. Stan verricht al zijn werkzaamheden en diensten volgens de instructies, beleidsregels, richtlijnen etc. van de beroepsvereniging International Coach Federation.

### **Jouw medewerking**

1. Om de overeenkomst zo goed en zo snel mogelijk te laten verlopen, geef je tijdig aan Stan alle gegevens, materialen en informatie die Stan nodig heeft. Verstrek je de gevraagde gegevens, materialen of informatie niet tijdig, dan kan Stan zijn werkzaamheden uitstellen totdat hij alles ontvangen heeft. De kosten die het gevolg zijn van de vertraging mag Stan bij jou in rekening brengen.
2. Je bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door jou verstrekte gegevens, materialen en informatie. Stan is niet verantwoordelijk voor de controle van de gegevens, materialen en informatie die je geeft. Ook dienen de verstrekte gegevens, materialen of informatie vrij te zijn van auteursrechten.
3. Ten aanzien van zijn dienstverlening heeft Stan een inspanningsverlichting. Jouw volledige inzet en medewerking zijn belangrijk tijdens onze afspraken. Als je van Stan het verzoek krijgt om bijvoorbeeld opdrachten of instructiematerialen door te nemen, wordt verwacht dat je dit opvolgt. Je bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig uitvoeren van eventuele opdrachten. Het maken van deze opdrachten is noodzakelijk voor het behalen van een snel en juist resultaat van Stans diensten.

### **Afspraken**

1. Je moet tijdig aanwezig zijn op onze afspraken.
2. Indien onze afspraak uitloopt, dan heeft Stan het recht om hiervoor extra kosten in rekening brengen.
3. Als je een afspraak wilt afzeggen, dan dien je dat achtenveertig uur van tevoren telefonisch of per e-mail aan Stan te melden. Wanneer je een afspraak niet tijdig afzegt, dan kan Stan kosten in rekening brengen voor de gereserveerde tijd en de kosten voor de huur van een locatie. Dit artikel is ook van toepassing als je zonder mededeling te laat komt op een afspraak.
4. Wanneer Stan een afspraak annuleert wegens ziekte of een andere overmachtsituatie, dan wordt er een nieuwe afspraak gemaakt. Stan kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die hiervan het gevolg is.
5. Als je drie keer een afspraak afzegt, dan heeft Stan het recht om het traject te beëindigen.
6. Dit artikel geldt niet als er sprake is van overmacht.

### **Groepsactiviteiten**

Als je deelneemt aan één van Stans groepsactiviteiten, dan gelden de volgende voorwaarden:

1. Stan mag een groepsactiviteit verschuiven naar een andere datum, bijvoorbeeld als er te weinig of te veel deelnemers zijn. Hij zal je daarover tijdig informeren. Je hebt dan het recht om je inschrijving kosteloos te annuleren.
2. Na aanmelding ontvang je van Stan de factuur per e-mail. Je dient de factuur binnen zeven dagen volledig te betalen. Als je de factuur te laat betaalt, heeft Stan het recht om jouw deelname te annuleren en daarvoor administratiekosten van vijftien procent van het factuurbedrag in rekening te brengen.
3. Groepsactiviteiten worden aangeboden/gegeven op de opgegeven data en tijden. Stan heeft het recht deze data en/of tijden te wijzigen zonder opgaaf van redenen. In dit geval zal Stan je

telefonisch of per e-mail van deze wijziging op de hoogte brengen. Als Stan deze data of tijden wijzigt na jouw inschrijving, dan heb je het recht om jouw inschrijving te annuleren.

4. Jouw deelname aan een groepsactiviteit kun je alleen telefonisch of via e-mail annuleren.
5. Tenzij wij iets anders hebben afgesproken, gelden voor annulering de volgende voorwaarden:
  - Je mag kosteloos annuleren als er sprake is van overmacht.
  - Annuleer je tot en met vijftien dagen vóór aanvang van de groepsactiviteit dan hoef je geen (annulerings)kosten te betalen.
  - Annuleer je jouw deelname minder dan vijftien dagen vóór aanvang van de groepsactiviteit, dan brengt Stan annuleringskosten bij je in rekening; deze zijn vijftig procent van het factuurbedrag.
  - Annuleer je minder dan acht dagen vóór aanvang van de groepsactiviteit, dan zijn de annuleringskosten vijfenzeventig procent van het factuurbedrag.
  - Annuleer je minder dan drie dagen vóór aanvang van de groepsactiviteit, dan zijn de annuleringskosten honderd procent van het factuurbedrag.
6. Als jij of Stan een groepsactiviteit annuleert, dan ontvang je uiterlijk veertien dagen na annulering jouw betaling minus eventuele annuleringskosten terug.
7. Stan heeft het recht om de groepsactiviteit organisatorisch en/of inhoudelijk te wijzigen.
8. Tijdens groepsactiviteiten dien je je te houden aan het huisreglement van Stan. Deelname aan een groepsactiviteit geschiedt altijd voor eigen risico.

## Traject

1. Na het (intake)gesprek - zie punt 1 onder *Hoe wij een overeenkomst uitvoeren* - kan Stan een indicatie geven hoeveel afspraken er nodig zijn. Je kunt hieraan geen rechten ontleen. Mocht blijken dat er meer gesprekken nodig zijn, dan zal Stan je hierover informeren. Je hebt zelf de keuze of je deze nieuwe indicatie aanvaardt.
2. De doorlooptijd van het traject en de afspraken worden in onderling overleg met jou bepaald.
3. Wanneer je een traject onderbreekt, dan dien je dit te hervatten binnen drie maanden. Indien je het traject niet binnen deze tijd hervat, komen de overige afspraken te vervallen. Je krijgt dan geen geld terug voor afspraken die niet hebben plaatsgevonden.

## Wijzigen van de overeenkomst

1. Als blijkt dat het nodig of raadzaam is om de diensten of de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen dan zullen wij hierover overleggen.
2. Wijziging of aanvulling is alleen mogelijk in overleg en met instemming van Stan.
3. Stan houdt zich aan een aantal beleidsregels, richtlijnen en voorschriften. Als hij in verband met deze beleidsregels, richtlijnen en voorschriften zijn werkzaamheden of diensten moet aanpassen, dan is dit toegestaan.
4. Stan mag een verzoek tot wijziging of aanvulling altijd weigeren.
5. Als Stan zijn diensten niet kan nakomen door omstandigheden die bij aanvang van de overeenkomst niet bekend waren, heeft Stan het recht te vorderen dat de inhoud van de training, coaching en/of advisering gewijzigd wordt, zodat uitvoering mogelijk blijft.

## Vertrouwelijkheid

1. Zowel Stan als jijzelf, houden alle vertrouwelijke verstrekte informatie geheim. Informatie die al in het openbaar bekend was of informatie die in een gerechtelijke procedure gebracht wordt, vallen hier niet onder. Dat geldt ook voor informatie die Stan op grond van een wettelijke verplichting moet doorgeven aan een officiële instantie. Stan is op dit punt gehouden aan de ethische code van de International Coach Federation.

2. Je mag adviezen, rapporten of andere (schriftelijk) materialen die je van Stan gekregen hebt, niet verspreiden of op een andere manier openbaar maken. Ook vertel je, zonder toestemming van Stan, aan derden niets over de aanpak of de manier van werken van Stan.
3. Stan kan opgedane kennis en ervaring gebruiken, zolang Stan maar geen vertrouwelijke informatie over jou of jouw bedrijf aan een derde vertelt.

### **Wijziging, beëindiging en ontbinding van de opdracht**

1. Stan kan zijn verplichtingen en de uitvoering van de overeenkomst en werkzaamheden uitstellen, beëindigen of opzeggen in de volgende gevallen:
  - Je komt jouw plichten uit de overeenkomst en deze voorwaarden niet na.
  - Stan heeft zaken ontdekt waardoor hij vreest dat jij je plichten niet zult of niet kunt nakomen.
2. Is sprake van liquidatie, surseance van betaling, een faillissement of zijn er andere omstandigheden waardoor je niet meer zelf over je geld kan of mag beschikken, dan mag Stan, zonder dat hij schadeplichtig is, de overeenkomst beëindigen.
3. Als je met Stan een overeenkomst bent aangegaan, dan kun je deze niet zomaar - kosteloos - beëindigen. Wil je de overeenkomst toch beëindigen, dan kan Stan alle gemaakte kosten in rekening brengen en eventueel overige schade (rente, nadeel, e.d.) bij jou in rekening brengen.

### **Betaling en incassokosten**

1. Facturen moet je binnen zeven dagen na factuurdatum volledig betalen. Het factuurbedrag maak je over via bank of middels online betalen.
2. Een traject moet je vooraf volledig betalen, tenzij Stan je een andere mogelijkheid heeft gegeven. Zolang Stan geen betaling van jou ontvangen heeft, zal het traject niet worden gestart.
3. Als wij dit vooraf hebben afgesproken, dan kun je een traject in een aantal afgesproken termijnen betalen. Een termijn moet je uiterlijk op de eerste van de maand betalen. Als er sprake is van een betalingsachterstand, dan mag Stan zijn werkzaamheden staken. De werkzaamheden en afspraken worden in zo'n situatie pas weer hervat vanaf het moment dat je de volledige openstaande bedragen inclusief de wettelijke (handels)rente hebt betaald.
4. Facturen worden via e-mail verstuurd.
5. Als je betaalt via de bank en/of online, dan kunnen op deze betaling de algemene voorwaarden van deze derde (de bank of het online betaalsysteem) van toepassing zijn. Stan heeft hierop geen invloed.
6. Ben je het niet eens met de hoogte van het factuurbedrag, dan krijg je daarmee geen uitstel om te betalen. Je moet de factuur toch gewoon voldoen.
7. Als je te laat bent met betalen dan mag Stan, nadat hij jou een betalingsherinnering heeft gestuurd, rente in rekening brengen over het factuurbedrag en de incassokosten. De rente is één procent per maand.
8. Stan mag alle (buitengerechtelijke) kosten in rekening brengen die hij maakt om ervoor te zorgen dat je de factuur betaalt. De incassokosten zijn vijftien procent van het factuurbedrag, met een minimum van honderd euro.

### **Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle materialen die je van Stan ontvangen hebt, blijven eigendom van Stan tot je jouw verplichtingen bent nagekomen.
2. Zaken die van Stan zijn, mag je niet verkopen of verpanden. Als iemand anders beslag legt op iets wat van Stan is, dan moet je dit binnen vijf werkdagen aan hem meedelen.

## Intellectueel eigendomsrecht

1. Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten blijven bij Stan, tenzij wij iets anders afgesproken hebben.
2. Stan behoudt alle rechten van intellectuele eigendom op verstrekte documenten, adviezen, rapportages, trainingsmaterialen, etc. Je mag zijn gegevens of gedeelten uit de verstrekte documenten, adviezen, rapporten, trainingsmateriaal, etc. niet zonder zijn toestemming openbaar maken, exploiteren of verveelvoudigen.

## Overmacht

1. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Stan uitgesteld. Duurt de periode van overmacht langer dan één maand, dan mag jij of Stan de overeenkomst stoppen, zonder dat er schadevergoeding hoeft te worden betaald.
2. Onder overmacht wordt verstaan: een omstandigheid waarop jij of Stan geen invloed heeft, maar waardoor je (één van) jouw verplichtingen niet kunt nakomen. Werkstakingen in het bedrijf van Stan, zijn leveranciers en anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, vallen ook onder overmacht.
3. Stan is ook niet verantwoordelijk voor overmachtsituaties zoals stakingen bij post, telefoondienst of internetprovider.

## Aansprakelijkheid

1. Stan is niet aansprakelijk en verantwoordelijk voor schade die is ontstaan doordat Stan is uitgegaan van de door jou gegeven onjuiste en/of onvolledige gegevens, materialen en/of informatie.
2. Is Stan aansprakelijk, dan is hij alleen aansprakelijk voor directe schade en niet voor indirecte schade zoals gemiste besparingen, reputatieschade, gemiste winst of teleurstellende verwachtingen.
3. Is Stan aansprakelijk omdat hij niet, niet tijdig, of niet behoorlijk de opdracht heeft uitgevoerd, dan is zijn aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het factuurbedrag. In ieder geval is de aansprakelijkheid van Stan nooit hoger dan het bedrag dat hij van zijn verzekeraar krijgt.
4. Je dient Stan binnen één jaar na ontdekking van zijn aansprakelijkheid aansprakelijk stellen. Stan aansprakelijk stellen na deze termijn heeft tot gevolg dat je geen recht meer hebt op enige schadevergoeding.

## Klachten

1. Klachten worden afgehandeld volgens het klachtenreglement van de International Coach Federation.
2. Wanneer je een klacht hebt over de overeenkomst, Stans werkzaamheden, diensten of de factuur, dan moet je dit binnen zeven dagen na ontdekking, respectievelijk factuurdatum, schriftelijk aan Stan doorgeven. Als je de klacht niet binnen deze termijn ingediend hebt, mag Stan ervan uitgaan dat je de overeenkomst en/of zijn werkzaamheden, respectievelijk de factuur, goedkeurt.
3. Hebt je een klacht, dan moet je jouw verplichtingen wel nog steeds nakomen, tenzij Stan jouw klacht terecht vindt.
4. Is jouw klacht terecht, dan kan Stan het factuurbedrag wijzigen, het werk gratis verbeteren of het opnieuw doen.
5. Als een klacht niet onderling kan worden opgelost, dan heb jij of Stan het recht om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van de International Coach Federation. Eventuele uitspraken van deze commissie zijn bindend. Als er kosten in rekening worden gebracht voor

het inschakelen van deze commissie, dan komen deze voor rekening van de partij die door de commissie in het ongelijk wordt gesteld.

### **Welk recht geldt en naar welke rechter?**

1. Op alle overeenkomsten, facturen, offertes en diensten geldt het Nederlands recht. Ook als je in het buitenland woont of jouw bedrijf in het buitenland gevestigd is.
2. Een geschil wordt pas voorgelegd aan een rechter nadat wij geprobeerd hebben het geschil onderling op te lossen.
3. Komen we er onderling niet uit, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Stan.
4. Stan kan een geschil voorleggen aan een bemiddelaar die helpt bij het oplossen van het geschil.