

## Algemene voorwaarden

### 1. Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtnemer:** Sensare, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van de diensten op het gebied van coaching, psychosociale therapie, training en aanverwante werkzaamheden.

**Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon die aan Sensare opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching, psychosociale therapie, training en aanverwante werkzaamheden.

**Cliënt:** De natuurlijke persoon die deelneemt aan het begeleidingstraject op het gebied van coaching, psychosociale therapie, training en aanverwante werkzaamheden.

**Diensten:** Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.

**Overeenkomst:** Elke mondeling dan wel schriftelijke afspraak tussen Opdrachtgever en Sensare tot het verlenen van Diensten door Sensare ten behoeve van Opdrachtgever.

### 2. Toepasselijkheid

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Sensare in het kader van haar beroep Diensten worden aangeboden of geleverd aan zowel Opdrachtgever als formeel opdrachtgever en Cliënt als materieel opdrachtgever, beiden nemen kennis van de inhoud van deze voorwaarden en zijn verantwoordelijk voor nakoming van de overeenkomst en voorwaarden. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Sensare derden worden betrokken.

2.2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voorzover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Sensare zijn overeengekomen. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Sensare deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

2.3. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Sensare treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

### 3. Toepasselijke gedragsregels en reglementen

3.1. Cliënt draagt de verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit over diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel gedurende de tijd die de coach en Cliënt gezamenlijk doorbrengen als daarna.

Cliënt, coach en Opdrachtgever spreken huisregels met elkaar af over wat zij van elkaar mogen verwachten in de begeleiding.

3.2. Sensare spant zich tot het uiterste in om een optimale bijdrage te leveren aan de door Cliënt en Opdrachtgever aangegeven doelstellingen van de begeleiding. Van Cliënt wordt een goede motivatie en maximale inzet verwacht om de doelstelling van de begeleiding te realiseren. Cliënt en de Opdrachtgever verstrekken aan de coach alle gegevens die relevant zijn in het kader van de begeleiding.

3.3. Op alle Diensten van Sensare zijn de privacyverklaring in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) de beroepscode en het klachtenreglement van toepassing welke te vinden zijn op [www.Sensare.nl](http://www.Sensare.nl) en worden op verzoek toegezonden.

3.4. Sensare kent een klachtenregeling. Deze houdt in dat Sensare een klacht op zorgvuldige wijze afhandelt en waar mogelijk kijkt naar een passende oplossing.

### 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1. Alle door Sensare gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Sensare is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Sensare is bevestigd.

4.2. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding/ondertekening van offerte/trajectvoorstel door Opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 1.

### 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1. Iedere Overeenkomst leidt voor Sensare tot een inspanningsverplichting, waarin Sensare gehouden is haar Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren.

5.2. Wanneer Sensare dit nuttig of noodzakelijk acht, heeft zij het recht om - in overleg met Opdrachtgever - werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of door derden te worden bijgestaan. Wanneer Sensare de opdracht krijgt om in samenwerking met derden een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Sensare aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derden.

5.3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Sensare aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Sensare zijn verstrekt, heeft Sensare het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

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

### 6. Geheimhouding

6.1. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Sensare en Cliënt plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Sensare zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Cliënt hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Indien gegevens worden gedeeld, dan zal Sensare een verwerkerovereenkomst zenden aan Opdrachtgever die voor gegevensverstrekking ondertekend dient te zijn.

6.2. Sensare behandelt persoonsgegevens met inachtneming van hetgeen in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is bepaald en conform de privacyverklaring van Sensare.

6.3. Sensare is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan haar oplegt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Sensare draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door Sensare bij een opdracht worden ingeschakeld.

### 7. Intellectuele eigendom

7.1. Sensare is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar - in het kader van de Overeenkomst - aan Opdrachtgever en/of Cliënt verstrekte of - in het kader van deze Overeenkomst - gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en computerprogramma's.

7.2. Opdrachtgever en/of Cliënt mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Sensare geen gebruik maken van deze producten, waarop Sensare rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.

7.3. Sensare is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers c.q. Cliënten.

## Algemene voorwaarden

### 8. Honorarium en kosten

8.1. Het honorarium van Sensare bestaat tenzij uitdrukkelijk 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 de Sensare gewerkte tijdseenheid. Indien vooraf geen tarieven zijn overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij Sensare gebruikelijke tarifiering.

8.2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals BTW alsmede exclusief reis- en andere kosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.

8.3. Sensare kan Opdrachtgever verzoeken een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Opdrachtgever moeten worden gemaakt. Sensare heeft het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Sensare heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

8.4. Sensare behoudt zich het recht voor jaarlijks de honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door overheid opgelegde maatregelen.

### 9. Betaling

9.1. Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken hiervan is Opdrachtgever, ook zonder herinnering of aanmaning, van rechtswege in gebreke van betaling. De Opdrachtgever is vanaf dat moment aan Sensare over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke (handels-)rente. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

9.2. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers, buiten de formeel Opdrachtgever en Cliënt, is elke Opdrachtgever jegens Sensare hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van deze Opdrachtgevers wordt verricht.

9.3. Zowel Opdrachtgever als Sensare kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

9.4. Sensare is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.

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

9.6. Naast de vertragingsrente is Opdrachtgever alle kosten verschuldigd die Sensare buiten en in rechte dient te maken om de betaling te verkrijgen, doch in elk geval met een minimum van 15% van de hoofdsom en te vermeerderen met de omzetbelasting. Voor een Opdrachtgever die consument is geldt de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten.

### 10. Annuleringsvoorwaarden

10.1. Annulering/beëindiging door Opdrachtgever dient bij aangetekend schrijven te geschieden, bij gebreke de opdracht niet correct is geannuleerd.

10.2. Bij annulering van diensten binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is Opdrachtgever 75% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd. Bij annulering/beëindiging binnen 14 werkdagen voor aanvang is Opdrachtgever 50% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd.

10.3. Opdrachtgever is 50% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, gedurende zes maanden geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Sensare. De overeenkomst wordt dan als beëindigd beschouwd.

10.4. Indien Sensare door overmacht wordt verhinderd de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te voeren, heeft zij het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, zonder dat zij tot enige schadevergoeding of garantie gehouden is.

### 11. Aansprakelijkheid

11.1. Sensare is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de Cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met Sensare.

11.2. Cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die Cliënt en Sensare gezamenlijk doorbrengen als daarna.

11.3. Sensare is tegenover Opdrachtgever en/of Cliënt slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Daarvan is sprake indien Sensare niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij de uitvoering van de Overeenkomst.

11.4. Indien Sensare aansprakelijk zou zijn voor door Opdrachtgever c.q. Cliënt gelede schade, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door Sensare afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het voor Opdrachtgever geldende eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen is beperkt tot het maximumbedrag van de verzekering. Een kopie van de polis met voorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt op verzoek door Sensare toegezonden.

11.5. Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaats vindt, is de aansprakelijkheid van Sensare jegens Opdrachtgever en/of Cliënt beperkt tot het honorarium van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 5.000,-.

11.6. Sensare is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever c.q. Cliënt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.

11.7. Sensare zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Sensare is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever c.q. Cliënt of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

11.8. Sensare is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever c.q. Cliënt geleden schade, van welke aard ook, indien Sensare bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Sensare duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.

11.9. Sensare ofwel door haar in te schakelen coaches of derden, die belast worden met het begeleiden van Cliënten, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van Cliënt beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de Cliënt dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien Cliënt enig letsel zou oplopen, is Sensare c.q. door haar in te schakelen coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.

11.10 De Opdrachtgever vrijwaart Sensare tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsoverdringen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Sensare samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolge van ernstige tekortkomingen van Sensare.

11.11 Indien Opdrachtgever en/of Cliënt een eventuele vordering jegens Sensare niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte ahangig heeft gemaakt, komt deze rechtsoverdring na het verstrijken van het jaar te vervallen.

### 12. Geschillenbeslechting

12.1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Sensare is Nederlands recht van toepassing.

12.2. Indien Opdrachtgever c.q. Cliënt en Sensare een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.

12.3. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Sensare gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen, tenzij dwingend een andere rechter is voorgeschreven.

Vastgelegd te Asten op 1-7-2018 en gedeponerd bij de Kamer van Koophandel

AV 1-7-2018 pagina 2/2