

Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

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

Helderheid: Helderheid – Coaching en Familieopstellingen; gevestigd te Heiloo; contactgegevens:

Heiko Sportel; Harrelaers 2; 1852 KW Heiloo; W: www.helderheid.info	E: heiko@helderheid.info T: 072 – 8885990 M: 06 2142 0935
---	--

Klant: de klant van Helderheid.

Overeenkomst: de overeenkomst (mondeling of schriftelijk) voor het verrichten van diensten.

Website de website van Helderheid (<https://www.helderheid.info/>).

Privacyverklaring: de Privacyverklaring van Helderheid zoals die op de website staat.

Gedragscode: de Gedragscode van Helderheid zoals die op de website staat.

2. De Privacyverklaring en Gedragscode zijn een onderdeel van deze Algemene voorwaarden.

Artikel 2: Toepasselijkheid Algemeen voorwaarden

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Helderheid en een klant, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden of in de bijbehorende overeenkomst nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden en overeenkomst volledig van toepassing. Helderheid en klant 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: Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Alle tarieven en prijzen worden uitgedrukt in euro's (€) met vermelding van eventuele BTW.
3. Een aanbieding of offerte is slechts 1 maand, tenzij anders aangegeven.
4. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
5. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Helderheid daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Helderheid anders aangeeft.
6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
7. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, behoudt Helderheid zich het recht voor de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken, zonder dat de klant hieraan enige rechten kan ontleen.



8. Mondelinge aanvaarding door de klant verbindt Helderheid slechts, nadat de klant deze schriftelijk (of elektronisch) heeft bevestigd en daarmee deze algemene voorwaarden van toepassing verklaart en tevens uitdrukkelijk toestemming geeft voor het verwerken van de persoonsgegevens van de klant (zoals toegelicht in de Privacyverklaring).

Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst, informatie en middelen

1. Helderheid zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de kundigheid die klant redelijkerwijs van Helderheid mag verwachten. Helderheid kan evenwel niet instaan voor het bereiken van een enig beoogd resultaat. In de overeenkomst gaat Helderheid enkel inspanningsverplichting aan, geen resultaatsverplichting.
2. Helderheid bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de opdracht wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door klant kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht (zie ook de Gedragscode). Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Helderheid het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Helderheid aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, tijdig en behoorlijk aan Helderheid worden verstrekt. Dit geldt eveneens voor wijzigingen die in deze gegevens optreden voorafgaand of tijdens het uitvoeren van de overeenkomst.
4. Klant staat in voor juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Helderheid verstrekte gegevens. Helderheid is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Helderheid is uit gegaan van door de klant verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens e.d., tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Helderheid kenbaar behoorde te zijn.
5. Helderheid gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met de privacy en persoonsgegevens van de klant. Geheel volgens de richtlijnen van de Wet bescherming persoonsgegevens (AVG) en zoals vast gelegd in haar Privacyverklaring.

Artikel 5: Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een beoogde resultaat noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg trachten de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen met in achtneming van de consequenties voor de doorlooptijd en het honorarium. Helderheid is gerechtigd aan klant minder- of meerkosten in rekening te brengen.
2. Wanneer het niet lukt overeenstemming te krijgen, treed artikel 7 in werking.

Artikel 6: Contractsduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen Helderheid en een klant wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. De overeenkomst kan – tenzij vaststaat dat uitvoering blijvend onmogelijk is – door klant niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij Helderheid de overeenkomst ook niet of niet geheel uitvoert binnen een hem na afloop van de overeengekomen leveringstermijn schriftelijk aangezegde redelijke termijn.

Artikel 7: Opzegging overeenkomst

1. Ieder van partijen is bevoegd de overeenkomst met een maand opzegtermijn te beëindigen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden en schort de betalingsverplichting van klant niet op.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Helderheid, zal Helderheid op verzoek van en in overleg met klant zorgdragen voor overdracht aan eventuele derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan klant toerekenbaar zijn.
3. Indien de overdracht voor Helderheid extra kosten met zich meebrengt, is klant verplicht deze aan Helderheid te betalen met inachtneming van hetgeen is gesteld in artikel 8 en 9 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 8: Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste vergoeding per dienst overeenkomen. Voorbeelden van een dienst zijn:
 - a. één coachingsgesprek (1-1½ uur)
 - b. één individuele opstelling (1½-2 uur)
 - c. één groepsopstelling (middag- of avondbijeenkomst)
 - d. één drieluik 'leren mediteren' (3 sessies van ca. 1 uur)
 - e. één drieluik 'inleiding familieopstellingen' (3 middag- of avondbijeenkomsten)
2. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief reiskosten en exclusief BTW. NB Helderheid is vrijgesteld van BTW.
3. De overeenkomst voor coaching omvat een onbepaald aantal gesprekken, dit is afhankelijk van de voortgang en wens van de klant. Helderheid is niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief, bijvoorbeeld in geval de gesprekken de aangegeven duur overschrijden.
4. Bij absentie zonder berichtgeving van de klant en bij annulering minder dan 24 uur van tevoren wordt het volledige, voor de dienst afgesproken, honorarium in rekening gebracht.
5. Helderheid behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor Helderheid zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

Artikel 9: Betaling

1. Tenzij anders wordt overeengekomen vindt, afhankelijk van het soort uitgevoerde diensten, facturatie op maandbasis plaats.
2. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Helderheid aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
3. Helderheid behoudt zich het recht voor om een levering afhankelijk te stellen van onmiddellijke betaling danwel een zekerheidstelling te eisen voor het totale bedrag van de dienst(en).
4. Betaalt de klant niet binnen de overeengekomen termijn, dan is de klant van rechtswege in verzuim en is Helderheid gerechtigd een rente van 1% per maand in rekening te brengen vanaf de dag dat de klant in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.



5. Wanneer de klant in verzuim is, is hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan Helderheid.
6. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
7. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag Helderheid zijn verplichtingen opschorten totdat de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de klant, zijn de vorderingen van Helderheid op de klant onmiddellijk opeisbaar.
9. Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Helderheid, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan Helderheid te betalen.

Artikel 10: Klachten

1. Bij klachten over de verrichte diensten dient de klant binnen 8 dagen Helderheid schriftelijk op de hoogte te stellen. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Helderheid in staat is adequaat te reageren. De klant dient aan te tonen dat de klacht direct gerelateerd is aan de overeenkomst met Helderheid.
2. Een klacht schort de betalingsverplichting van klant niet op, tenzij de Helderheid aan klant schriftelijk te kennen heeft gegeven dat deze de klacht (deels) gegrond acht.
3. Indien een klacht gegrond is, zal Helderheid de diensten alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen diensten niet meer mogelijk of zinvol is, kan Helderheid een gedeelte van het reeds betaalde honorarium terugbetalen zonder verdere uitvoering aan de opdracht te geven en zal Helderheid in voorkomend geval slechts aansprakelijk kunnen zijn binnen de grenzen van artikel 14.

Artikel 11: Vervaltermijn

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 is klant gehouden, indien hij van oordeel is of blijft dat Helderheid de overeenkomst niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, zulks -tenzij dit reeds op grond van het bepaalde in artikel 10.1 is gebeurd- onverwijld schriftelijk aan Helderheid kenbaar te maken en de daarop gebaseerde aanspraken binnen één jaar na dagtekening van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen één jaar, nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, in rechte geldend te maken, bij gebreke waarvan al zijn rechten en aanspraken te dier zake vervallen door het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn.

Artikel 12: Opschorting en ontbinding

1. Helderheid is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - a. Klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. Na het sluiten van de overeenkomst Helderheid ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.



- c. Klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is Helderheid 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.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Helderheid op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Helderheid de nakoming van zijn verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Helderheid behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 13: Teruggave ter beschikking gestelde zaken

1. Indien Helderheid aan klant bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is klant gehouden het geleverde op eerste verzoek van Helderheid binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren.
2. Indien klant in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting tot teruggave, is klant verplicht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, aan Helderheid te vergoeden.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

1. Indien Helderheid aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld.
2. De aansprakelijkheid van Helderheid voor schade van de klant, welke is veroorzaakt door niet tijdige, niet volledige of niet behoorlijke uitvoering van de opdracht, is beperkt tot maximaal tweemaal het bedrag van het honorarium, dat door Helderheid aan de klant in rekening is gebracht voor de diensten waarin de oorzaak van de schade is gelegen, met dien verstande dat daarbij alleen het honorarium in aanmerking wordt genomen dat betrekking heeft op de laatste drie maanden waarin die diensten zijn verricht. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van Helderheid. Onder Helderheid zijn in deze en de volgende bepalingen van dit artikel mede begrepen zijn werknemers alsmede eventuele door hem bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Helderheid is niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt doordat de klant niet heeft voldaan aan zijn uit artikel 4.3 voortvloeiende informatieverplichting of doordat de door klant verstrekte informatie niet voldoet aan hetgeen waarvoor hij krachtens artikel 4.4 instaat, tenzij deze schade mede is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van Helderheid.
4. Helderheid is nimmer aansprakelijk voor schade tijdens de periode van de overeenkomst of daarna, teleurgestelde verwachtingen, emotionele schade en (andere) immateriële schade, of directe schade of indirecte schade voortvloeiend uit beslissingen die de klant heeft genomen ongeacht of en hoe hier met Helderheid over gecommuniceerd is (mondeling of schriftelijk).

De klant is ten allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die klant en Helderheid gezamenlijk



- doorbrengen als daarna. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van Helderheid.
5. Helderheid is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van Helderheid.
 6. De klant vrijwaart Helderheid tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen klant en Helderheid samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van ernstige tekortkomingen van Helderheid.
 7. Indien de klant een eventuele vordering jegens Helderheid niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen

Artikel 15: 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 Helderheid geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Helderheid niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Tot de in lid 2 genoemde overmachtsituatie worden ook - doch niet uitsluitend - gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, pandemieën, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits-, internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
4. Helderheid heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Helderheid zijn verplichtingen had moeten nakomen.
5. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
6. Voor zoveel Helderheid ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Helderheid gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 16: Geheimhouding

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. In het geval van dreigend gevaar voor zowel de klant als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt helderheid zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van Helderheid om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Helderheid is niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en de klant is niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
 3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Helderheid gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Helderheid zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Helderheid niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 17: Geschillen en toepasselijk recht

1. Alle rechtsverhoudingen tussen Helderheid en de klant waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen die tussen Helderheid en de klant mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter bij Rechtbank Noord-Holland (locatie Alkmaar) tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 18: Wijziging algemene voorwaarden

1. Helderheid is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal Helderheid zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.
4. De klant is gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 19: Vindplaats van de voorwaarden

1. Van toepassing is steeds de laatst beschikbare versie op de website c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkoming van de overeenkomst.

