

# Leveringsvoorwaarden

**Ilse.Organized op je werkplek, Versie januari 2019**

## 1. Algemeen

Degene die met Ilse.Organized een overeenkomst aangaat, wordt de opdrachtgever genoemd. Deze leveringsvoorwaarden maken deel uit van elke overeenkomst die Ilse.Organized sluit met de opdrachtgever.

## 2. Kwaliteit

Ilse.Organized verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen. De voorbereiding en uitvoering van het werk gebeurt naar het beste vermogen van Ilse.Organized.

## 3. Organisatie & Werkwijze

Alle coachgesprekken worden uitgevoerd door Ilse Matthijsen, eigenaar van Ilse.Organized. Indien nodig en altijd na overleg met de opdrachtgever, kan Ilse.Organized besluiten om collega organizers in te zetten om een (deel) van de coachgesprekken te verzorgen.

De opdrachtgever stelt lesruimte en/of een spreekkamer beschikbaar. Deze ruimte is afsluitbaar, heeft daglicht en is voorzien van elektriciteit en een computer met de mogelijkheid om in te loggen in de eigen werkomgeving van de medewerker. Een scherm en flip-over zijn optioneel.

## 4. Uitvoering

Ilse.Organized start met de uitvoering van de opdracht nadat de offerte door de opdrachtgever is geaccepteerd en ondertekend. In overleg met de opdrachtgever worden de coachingsdata vastgesteld.

## 5. Resultaten

De gewenste resultaten van de coaching kunnen alleen in goed partnerschap worden bereikt. Zowel Ilse.Organized als de opdrachtgever zet zich optimaal in om tot een goed eindresultaat te komen.

## 6. Prijzen

Voor coaching geldt het overeengekomen uurtarief of de afgesproken pakketprijs. Het tarief is exclusief reiskosten van € 0,29 cent per km en eventueel gemaakte parkeerkosten. Bij een reistijd langer dan 30 minuten wordt het uurtarief berekend. Alle genoemde bedragen zijn exclusief 21% BTW en worden inclusief 21% BTW gefactureerd.

## 7. Facturering en betaling

Ilse.Organized stuurt de digitale factuur achteraf met een betalingstermijn van 30 dagen. De opdrachtgever maakt het verschuldigde bedrag over op IBAN NL73 KNAB 0258 7857 64 op naam van IlseOrganized, Utrecht.

Als betaling niet plaatsvindt binnen de oorspronkelijk overeengekomen aanvangsdatum, wordt de wettelijk toegestane rente in rekening gebracht aan de opdrachtgever. Als de opdrachtgever in gebreke of verzuim is van (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend aan de hand van het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten'. Als Ilse.Organized hogere kosten voor incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. Eventueel gemaakte gerechtelijke en executiekosten worden ook op de opdrachtgever verhaald

## **8. Annulering**

### **1. Annulering van coachgesprekken**

Gemaakte afspraken die binnen 48 uur voor aanvang worden geannuleerd of niet worden nagekomen, worden 100% gefactureerd. Bij annulering binnen 14 dagen tot 48 uur van tevoren, wordt 50% gefactureerd. Annuleringen tot 2 weken voor aanvang worden kosteloos geannuleerd.

- Individuele gesprekken worden vooraf met deelnemer ingepland voor het hele traject.
- De afspraken staan vast en zijn bindend.
- Data en tijden zijn alleen in overleg met Ilse.Organized te verplaatsen via [info@ilseorganized.nl](mailto:info@ilseorganized.nl) of 06 - 424 77 848.
- Bij een uitzonderlijke situatie van overmacht kan (alleen) Ilse.Organized besluiten om een gesprek op een later moment opnieuw in te plannen.

## **9. Overmacht**

Bij situaties van overmacht waardoor een coachafpraak niet volgens opdracht kan worden uitgevoerd, stelt Ilse.Organized de opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte. Ilse.Organized komt met een voorstel voor alternatieve data waarop de coaching alsnog wordt gegeven. In geval van overmacht heeft de opdrachtgever geen recht op een (schade) vergoeding. Ilse.Organized brengt geen extra kosten in rekening voor de verzorging van coachafspraken die volgen uit situaties van overmacht.

## **10. Privacy**

Ilse.Organized verplicht zich om alle informatie van deelnemers en de opdrachtgever zorgvuldig te bewaren en geheim te houden. Dit geldt voor alle vertrouwelijke gegevens die Ilse.Organized te zien krijgt. Ilse.Organized beheert persoonsgegevens op de manier die de wet voorschrijft. Hiervoor is een aparte privacyverklaring opgesteld.

## **11. Klachten**

Ilse.Organized is lid van de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO). De NBPO heeft een klachtenregeling en beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie. Geen van de leden van deze klachtencommissie heeft belangen in of bij Ilse.Organized.

De opdrachtgever die een klacht heeft over coaching van Ilse.Organized kan zich richten tot de NBPO-klachtencommissie. Zij neemt de klacht alleen in behandeling als de klager voorafgaand aan het bezwaar geprobeerd heeft om de zaak te schikken met Ilse.Organized. De klager moet Ilse.Organized binnen vier weken na afloop van coaching schriftelijk op de hoogte stellen van de aard en motivatie van de klacht en aangeven wat deze van Ilse.Organized verwacht. Ilse.Organized stuurt de klager binnen vier weken een schriftelijke reactie op genoemde klacht.

Als de klacht van de opdrachtgever door de reactie van Ilse.Organized niet is weggenomen, kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie van de NBPO volgens de klachtenregeling, die verkrijgbaar is via het secretariaat van de NBPO. De NBPO-klachtencommissie behandelt de klacht vertrouwelijk, onderzoekt de klacht en beoordeelt of de klacht gegrond is. Als dit zo is, kan zij besluiten dat de opdrachtgever recht heeft op een compensatie die niet méér bedraagt dan de hoogte van de kosten van de coaching waarop de klacht betrekking heeft.

De NBPO-klachtencommissie doet uitspraak binnen vier weken na schriftelijke indiening van de klacht. Het oordeel van de NBPO-klachtencommissie is bindend voor klager en Ilse.Organized.

#### **12. Intellectuele eigendom**

Al het coaching materiaal dat door Ilse.Organized wordt gegeven, is auteursrechtelijk beschermd. Dit mag daardoor nooit openbaar worden gemaakt of vermenigvuldigd, op welke wijze dan ook, al dan niet in gewijzigde vorm. Het mag niet aan derden worden verstrekt, zonder uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van Ilse.Organized.

#### **13. Aansprakelijkheid**

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade door toepassing van de door de deelnemer geleerde bij coaching. Ilse.Organized erkent geen enkele aansprakelijkheid voor indirecte, gevolg- of bedrijfs- schade, gemiste besparingen en winst- of omzetderving.

#### **14. Het Nederlands recht**

Het Nederlands recht is van toepassing op alle punten die niet zijn genoemd in deze overeenkomst.