

## Algemene Voorwaarden Winnersbrain International

In deze 'kleine lettertjes' leest u de afspraken die gelden als u gebruik maakt van onze diensten of deelneemt aan één van onze workshops.

### Woordverklaring

In deze Algemene Voorwaarden hebben onderstaande woorden de volgende betekenis:

1. Winnersbrain: de opdrachtnemer, handelend onder de naam Winnersbrain International en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 60019794.
2. U: de klant en opdrachtgever, die gebruikt maakt van onze diensten of een overeenkomst met ons sluit.
3. Overeenkomst: de overeenkomst die u met Winnersbrain sluit.
4. Diensten: alle diensten die Winnersbrain aanbiedt.
5. Traject: uw coachingstraject.
6. International Coach Federation Nederland: de beroepsvereniging voor zakelijke en persoonlijke coaches. Winnersbrain is aangesloten bij deze beroepsvereniging.
7. Algemene Voorwaarden: de onderstaande voorwaarden waarin staat onder welke voorwaarden wij leveren.

### Algemeen

1. Als u een overeenkomst met Winnersbrain sluit of gebruik maakt van onze diensten, dan gelden deze voorwaarden.
2. Algemene Voorwaarden of andere voorwaarden van uzelf gelden niet, tenzij Winnersbrain schriftelijk heeft aangegeven dat uw Algemene Voorwaarden of uw andere voorwaarden wel gelden.
3. Als Winnersbrain voor een goede uitvoering van de overeenkomst of diensten derden inschakelt, dan zijn deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing.
4. Indien u een offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn zonder commentaar aanvaardt en behoudt, dan mag Winnersbrain ervan uitgaan dat u 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. Winnersbrain mag deze Algemene Voorwaarden veranderen. Deze verandering heeft geen gevolgen voor overeenkomsten die u al met Winnersbrain gesloten heeft.
7. Als Winnersbrain niet steeds volgens deze voorwaarden handelt, dan mag u hieruit niet concluderen dat onze voorwaarden niet van toepassing zijn. Winnersbrain heeft altijd het recht om alsnog volgens de voorwaarden te handelen.
8. Is een bepaling van de International Coach Federation Nederland in strijd met een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden, dan hebben deze laatste voorrang.

### Offertes

1. Een offerte van Winnersbrain is geldig zoals dat in de offerte is aangegeven.
2. Als u een offerte aanvaardt, dan heeft Winnersbrain altijd de mogelijkheid om de overeenkomst binnen 5 werkdagen, zonder opgaaf van redenen, te weigeren.
3. Als u een offerte van Winnersbrain ontvangen heeft, maar u wilt uw overeenkomst veranderen, dan is Winnersbrain niet verplicht dit te accepteren.
4. Offertes die Winnersbrain maakt, zijn gebaseerd op de informatie die u gegeven heeft. Indien u onjuiste of niet alle relevante informatie geeft, dan mag Winnersbrain 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. Winnersbrain 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 Winnersbrain deze termijn overschrijdt. Als Winnersbrain een leveringstermijn afgeeft, dan is dat altijd als indicatie.

### **Hoe een overeenkomst tot stand komt**

1. De overeenkomst begint zodra:
  - U onze offerte, opdracht of overeenkomst schriftelijk bevestigt en/of ondertekent. Een schriftelijke bevestiging via de e-mail valt hier ook onder;
  - Winnersbrain, op uw verzoek, met de werkzaamheden begonnen is.
2. Winnersbrain 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 afgesproken hebben.
4. Als wij een volledige vooruitbetaling afgesproken hebben, dan komt de overeenkomst niet tot stand totdat uw volledige betaling ontvangen is. Winnersbrain stelt dan de totstandkoming van de overeenkomst uit totdat uw betaling alsnog ontvangen is.

### **Hoe wij een overeenkomst uitvoeren**

1. Voordat gestart wordt met de werkzaamheden/dienstverlening vindt er tussen u en Winnersbrain een (intake)gesprek plaats. Tijdens dit gesprek worden de inhoud, aanpak en een indicatie voor de duur van het traject besproken. Winnersbrain geeft een advies over het aantal benodigde afspraken en de frequentie van de afspraken. Het opgegeven aantal afspraken en de frequentie zijn indicatief.
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 u gebeuren.
3. Winnersbrain kan niet garanderen dat u met de werkzaamheden, coaching, training en advies het gewenste resultaat behaalt. Ten aanzien van trajecten, afspraken, coaching, advisering en het beoogde resultaat heeft Winnersbrain een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
4. Als het nodig is voor een goede en juiste uitvoering van de overeenkomst, kan Winnersbrain 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 Winnersbrain in een offerte, overeenkomst of in een opdrachtbevestiging een levertermijn genoemd, dan is dit nooit een fatale termijn. Wanneer Winnersbrain de genoemde levertermijn niet kan handhaven, dan moet u Winnersbrain schriftelijk een nieuwe en redelijke termijn geven.
6. Winnersbrain mag een overeenkomst in verschillende fasen c.q. gedeelten uitvoeren en het al uitgevoerde gedeelte ieder apart in rekening brengen.
7. Als dit nodig is, zorgt u ervoor dat Winnersbrain of een ander die zij heeft ingeschakeld, op uw locatie, zoals uw bedrijf of uw kantoor, kosteloos een werkplek kan gebruiken met benodigde faciliteiten, zoals telefoon, internet etc.
8. Winnersbrain verricht al haar werkzaamheden en diensten volgens de instructies, beleidsregels, richtlijnen etc. van de beroepsvereniging International Coach Federation Nederland.

### **Uw medewerking**

1. Om de overeenkomst zo goed en zo snel mogelijk te laten verlopen, geeft u tijdig aan Winnersbrain alle gegevens, materialen en informatie die Winnersbrain nodig heeft. Verstrekt u de gevraagde gegevens, materialen of informatie niet tijdig, dan kan Winnersbrain haar werkzaamheden uitstellen totdat zij alles ontvangen heeft. De kosten die het gevolg zijn van de vertraging mag Winnersbrain bij u in rekening brengen.

2. U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door u gegeven gegevens, materialen en informatie. Winnersbrain is niet verantwoordelijk voor de controle van de gegevens, materialen en informatie die u geeft. Ook dienen de verstrekte gegevens, materialen of informatie vrij te zijn van auteursrechten.
3. Ten aanzien van onze dienstverlening heeft Winnersbrain een inspanningsverlichting. Uw volledige inzet en medewerking is belangrijk tijdens onze afspraken. Als u van Winnersbrain het verzoek krijgt om bijvoorbeeld opdrachten of instructiematerialen door te nemen, wordt verwacht dat u dit opvolgt. U 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 onze diensten.

### **Afspraken**

1. U moet tijdig aanwezig zijn op onze afspraken.
2. Indien onze afspraak uitloopt dan heeft Winnersbrain het recht om hiervoor extra kosten in rekening brengen.
3. Als u een afspraak wilt afzeggen dan dient u dat 48 uur van tevoren telefonisch of per e-mail aan ons te melden. Wanneer u een afspraak niet tijdig afzegt dan kan Winnersbrain kosten in rekening brengen voor de gereserveerde tijd en de kosten voor de huur van een locatie. Dit artikel is ook van toepassing als u zonder mededeling te laat komt op een afspraak.
4. Wanneer Winnersbrain een afspraak annuleert wegens ziekte of een andere overmachtsituatie, dan wordt er een nieuwe afspraak gemaakt. Bij overmacht kan Winnersbrain niet aansprakelijk worden gesteld.
5. Als u drie keer een afspraak afzegt dan heeft Winnersbrain het recht om het traject te beëindigen.
6. Dit artikel geldt niet als sprake is van overmacht.

### **Workshops**

Als u deelneemt aan één van onze Workshops, dan gelden de volgende voorwaarden:

1. Winnersbrain mag een workshop verschuiven naar een andere datum, bijvoorbeeld als er te weinig of te veel deelnemers zijn. Zij zal u daarover tijdig informeren. U hebt dan het recht om uw inschrijving kosteloos te annuleren.
2. Na aanmelding ontvangt u van Winnersbrain de factuur per e-mail. U dient de factuur binnen 7 dagen volledig te betalen. Als u de factuur te laat betaalt dan heeft Winnersbrain het recht om uw deelname te annuleren en daarvoor administratiekosten van 15% van het factuurbedrag in rekening te brengen.
3. Workshops worden aangeboden/gegeven op de opgegeven data en tijden. Winnersbrain heeft het recht deze data en/of tijden te wijzigen zonder opgaaf van redenen. In dit geval zal Winnersbrain u telefonisch of per email van deze wijziging op de hoogte brengen. Als Winnersbrain deze data of tijden wijzigt na uw inschrijving, dan hebt u het recht om uw inschrijving te annuleren.
4. Uw deelname aan een workshop kunt u alleen telefonisch of via e-mail annuleren.
5. Tenzij wij iets anders hebben afgesproken, gelden voor annulering de volgende voorwaarden:
  - U mag kosteloos annuleren als er sprake is van overmacht;
  - Annuleert u tot en met 15 dagen vóór aanvang van de workshop dan hoeft u geen (administratie) kosten te betalen;
  - Annuleert u uw deelname minder dan 15 dagen vóór aanvang van de workshop, dan brengt Winnersbrain administratiekosten bij u in rekening. Deze annuleringskosten zijn 50 % van het factuurbedrag;
  - Annuleert u minder dan 8 dagen vóór aanvang van de workshop, dan zijn de annuleringskosten 75 % van het factuurbedrag;
  - Annuleert u minder dan 3 dagen vóór aanvang van de workshop, dan zijn de annuleringskosten 100% van het factuurbedrag.

6. Als u of Winnersbrain een workshop annuleert, dan ontvangt u uiterlijk 14 dagen na annulering uw betaling minus eventuele administratiekosten terug.
7. Winnersbrain heeft het recht om de workshop organisatorisch en/of inhoudelijk te wijzigen.
8. Tijdens workshops dient de klant zich te houden aan het huisreglement van Winnersbrain. Deelname aan een workshop geschiedt altijd voor eigen risico van de klant.

### **Traject**

1. Na het intakegesprek kan Winnersbrain een indicatie geven hoeveel afspraken er nodig zijn. Dit is slechts een advies. U kunt hieraan geen rechten aan ontleen. Mocht blijken dat er meer gesprekken nodig zijn, dan zal Winnersbrain u hierover informeren. U hebt zelf de keuze of u dit advies opvolgt.
2. De doorlooptijd van het traject en de afspraken worden in onderling overleg met u bepaald.
3. Wanneer u een traject onderbreekt, dan dient u dit te hervatten binnen 3 maanden. Indien u het traject niet binnen deze tijd hervat dan komen de overige afspraken te vervallen. U 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 Winnersbrain.
3. Winnersbrain houdt zich aan een aantal beleidsregels, richtlijnen en voorschriften. Als zij in verband met deze beleidsregels, richtlijnen en voorschriften haar werkzaamheden of diensten moet aanpassen, dan is dit toegestaan.
4. Winnersbrain mag een verzoek tot wijziging of aanvulling altijd weigeren.
5. Als Winnersbrain haar diensten niet kan nakomen door omstandigheden die bij aanvang van de overeenkomst niet bekend waren, heeft Winnersbrain het recht te vorderen dat de inhoud van de training, coaching en/of advisering gewijzigd wordt, zodat uitvoering mogelijk blijft.

### **Vertrouwelijkheid**

1. Zowel Winnersbrain, personen die bij haar werken of voor haar werkzaamheden verrichten als u zelf, houden alle (vertrouwelijke) informatie geheim. Informatie die al in het openbaar bekend was of informatie die in een gerechtelijke procedure gebracht wordt, vallen hier niet onder.
2. U mag adviezen, rapporten of andere (schriftelijk) materialen die u van Winnersbrain gekregen heeft, niet verspreiden of op een andere manier openbaar maken buiten uw bedrijf. Ook vertelt u, zonder toestemming van Winnersbrain, aan derden niets over de aanpak of de manier van werken van Winnersbrain.
3. Winnersbrain kan opgedane kennis en ervaring gebruiken, zolang Winnersbrain maar geen vertrouwelijke informatie over u of uw bedrijf aan een derde vertelt.

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

1. Winnersbrain kan haar verplichtingen en de uitvoering van de overeenkomst en werkzaamheden uitstellen, beëindigen of opzeggen in de volgende gevallen:
  - U komt uw plichten uit onze overeenkomst en deze voorwaarden niet na;
  - Winnersbrain heeft zaken ontdekt waardoor zij vreest dat u uw plichten niet zult of niet kunt nakomen.
2. Is sprake van liquidatie, surseance van betaling, een faillissement of zijn er andere omstandigheden waardoor u niet meer zelf over uw geld kan of mag beschikken dan mogen wij, zonder dat wij schadeloos zijn, de overeenkomst beëindigen.
3. Als u met ons een overeenkomst bent aangegaan, dan kunt u deze niet zomaar - kosteloos - beëindigen. Wilt u de overeenkomst toch beëindigen, dan kunnen wij alle gemaakte kosten in rekening brengen en eventueel overige schade (rente, schade) bij u in rekening brengen.

### **Betaling en incassokosten**

1. Facturen moet u binnen 7 dagen na factuurdatum volledig betalen. Het factuurbedrag maakt u over via bank of via PayPal.
2. Een traject moet u vooraf volledig betalen, tenzij Winnersbrain u een andere mogelijkheid heeft gegeven. Zolang Winnersbrain geen betaling van u ontvangen heeft zal het traject niet worden gestart.
3. Als wij dit vooraf hebben afgesproken, dan kunt u een traject in een aantal afgesproken termijnen betalen. Een termijn moet u uiterlijk op de 1<sup>ste</sup> van de maand betalen. Als er sprake is van een betalingsachterstand, dan staakt Winnersbrain haar werkzaamheden. De werkzaamheden en afspraken worden pas weer hervat vanaf het moment dat u de volledige openstaande bedragen inclusief de wettelijke (handels)rente betaald heeft.
4. Facturen worden via e-mail verstuurd.
5. Als u betaalt via de bank en/of PayPal dan kunnen op deze betaling de algemene voorwaarden van deze derde van toepassing zijn. Winnersbrain heeft hierop geen invloed.
6. Bent u het niet eens met de hoogte van het factuurbedrag, dan krijgt u daarmee geen uitstel om te betalen. U moet de factuur toch gewoon betalen.
7. Als u te laat bent met betalen dan mag Winnersbrain, nadat zij u een betalingsherinnering heeft gestuurd, rente in rekening brengen over het factuurbedrag en de incassokosten. De rente is 1% per maand.
8. Winnersbrain mag alle (buitengerechtelijke) kosten in rekening brengen die zij maakt om ervoor te zorgen dat u de factuur betaalt. De incassokosten zijn 15% van het factuurbedrag, met een minimum van € 100, -

### **Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle materialen die u van Winnersbrain ontvangen heeft, blijven in eigendom van Winnersbrain tot u uw verplichtingen bent nagekomen.
2. Zaken die van Winnersbrain zijn, mag u niet verkopen of verpanden. Als iemand anders beslag legt op iets wat van ons is, dan moet u dit binnen 5 werkdagen aan ons mededelen.

### **Intellectueel eigendomsrecht**

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

### **Overmacht**

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

### **Aansprakelijkheid**

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

### **Klachten**

1. Klachten worden afgehandeld volgens het klachtenreglement van: International Coach Federation Nederland.
2. Wanneer u een klacht heeft over de overeenkomst, onze werkzaamheden, diensten of de factuur, dan moet u dit binnen 7 dagen na ontdekking resp. factuurdatum schriftelijk aan Winnersbrain doorgeven. Als u de klacht niet binnen deze termijn ingediend heeft, dan mag Winnersbrain ervan uitgaan dat u de overeenkomst en/of onze werkzaamheden resp. de factuur goedkeurt.
3. Hebt u een klacht, dan moet u uw verplichtingen wel nog steeds nakomen, tenzij Winnersbrain uw klacht terecht vindt.
4. Is uw klacht terecht, dan kan Winnersbrain het factuurbedrag wijzigen, het werk gratis verbeteren of het opnieuw doen.
5. Als een klacht niet onderling opgelost kan worden, dan heeft Winnersbrain het recht om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke commissie van de International Coach Federation Nederland. 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 u in het buitenland woont of uw 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. Indien het geschil niet onderling kan worden opgelost, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Winnersbrain.
4. Winnersbrain kan een geschil voorleggen aan een bemiddelaar die helpt bij het oplossen van het geschil.