

Algemene voorwaarden overzichthelpt versie 01-09-2012

1. Algemeen

1.1. Degene die met overzichthelpt een overeenkomst voor advies, coaching of organizing aangaat, wordt verder cliënt genoemd.

1.2. Deze leveringsvoorwaarden worden geacht deel uit te maken van elke overeenkomst die overzichthelpt sluit met cliënten voor advies, coaching en organizing van overzichthelpt.

2. Kwaliteit

2.1. overzichthelpt verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen. De voorbereiding en uitvoering van het werk geschieden naar beste vermogen van overzichthelpt.

2.2. overzichthelpt zal bij het uitvoeren van de overeenkomst zoveel mogelijk rekening houden met redelijke wensen van cliënt, mits dit naar oordeel van overzichthelpt bevorderlijk is voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.

2.3. Indien en voor zover een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft overzichthelpt het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3. Offertes, aanbiedingen en overeenkomsten

3.1. Offertes en aanbiedingen aan cliënten zijn geldig voor de duur van de in offertes en aanbiedingen opgenomen aanvaardingstermijn.

3.2. overzichthelpt kan niet aan haar offertes en aanbiedingen worden gehouden als de cliënt redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes en aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.

3.3. De in offertes, aanbiedingen en overeenkomsten vermelde prijzen zijn exclusief BTW en inclusief reis- en materiaalkosten, tenzij anders aangegeven.

3.4. Bij de offerte worden de algemene voorwaarden van overzichthelpt meegestuurd.

3.5. Na ontvangst van de ondertekende offerte of aanbieding stuurt overzichthelpt de cliënt per omgaande een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst. Deze bevestiging bevat in elk geval een beschrijving van het betreffende advies, coachings- of organizingstraject.

3.6. Binnen zeven dagen na verzending van genoemde bevestiging kunnen cliënten de overeenkomst kosteloos herroepen. Na het verstrijken van deze termijn is de overeenkomst definitief.

3.7. Door het ondertekenen van een offerte of aanbieding gaat de cliënt akkoord met de toegezonden beschrijving van het advies, coachings- of organizingstraject en de algemene voorwaarden.

3.8. De verplichtingen van overzichthelpt gaan nooit verder dan door overzichthelpt schriftelijk is bevestigd.

3.9. Het aanbod is gebaseerd op de door cliënt verstrekte informatie, waarbij overzichthelpt mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid hiervan.

4. Privacy

4.1. overzichthelpt verplicht zich om alle informatie van de cliënt en overige bij de uitoefening van haar werkzaamheden als coach en adviseur ter kennis komende vertrouwelijke gegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden.

5. Annulering van afspraken

5.1. Als de cliënt een in het kader van het advies, coachings- en organizingstraject gemaakte afspraak 24 uur of langer van te voren annuleert, brengt overzichthelpt geen kosten in rekening.

5.2. Als de cliënt een in het kader van het advies, coachings- en organizingstraject gemaakte afspraak binnen 24 uur voor aanvang annuleert of niet nakomt, is overzichthelpt gerechtigd 100% van de kosten van genoemde afspraak in rekening te brengen.

6. Medewerking door cliënt

6.1. Cliënt zal overzichthelpt steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

6.2. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan overzichthelpt verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.

6.3. Indien de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd doordat cliënt zijn in artikel 6.1 genoemde verplichting niet nakomt dan wel de door cliënt verstrekte informatie niet voldoet aan het in artikel 6.2 bepaalde, zijn de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van cliënt en is overzichthelpt bevoegd het daardoor noodzakelijke geworden meerwerk in rekening te brengen.

7. Duur en beëindiging van opdrachten

7.1. Een overeenkomst voor advies, coaching of organizing kan na onderling overleg tussen cliënt en overzichthelpt op ieder gewenst moment worden beëindigd of verlengd.

7.2. overzichthelpt heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen als cliënt niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

7.3. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en, hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen zijnde, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigde partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is.

7.4. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

7.5. overzichthelpt is gerechtigd de overeenkomst met de cliënt zonder verplichting tot schadevergoeding geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de cliënt surseance van betaling aanvraagt of failliet gaat of de cliënt een vennootschap is en deze wordt ontbonden.

8. Overmacht

8.1. Van overmacht is in ieder geval sprake als op het overeengekomen tijdstip voor advies, coaching en organizing overzichthelpt onverhoopt niet beschikbaar is ten gevolge van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van een naaste of vergelijkbare omstandigheid, waardoor zij haar opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

8.2. In geval van overmacht stelt overzichthelpt alles in het werk om een vervangende coach/organizer te vinden. Als overzichthelpt niet lukt om op het overeengekomen tijdstip en locatie een vervangende coach te vinden, geeft dit de cliënt het recht om zijn of haar afname van het desbetreffende onderdeel van het advies of coachingstraject kosteloos te annuleren.

8.3. Bij annulering van genoemd onderdeel van het advies, coachings- en organizingstraject op grond van dit artikel is overzichthelpt niet gehouden om de vervolgschade te vergoeden die hieruit kan voortvloeien voor de cliënt.

9. Aansprakelijkheid

9.1. De totale aansprakelijkheid van overzichthelpt wegens toerekenbare tekortkoming in nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de tot het moment van de fout voor de gedeclareerde opdrachtsom. Bij opdrachten met een duur langer dan 1 jaar is de vergoeding beperkt tot een maximum van 1 maal het jaarhonorarium.

9.2. De aansprakelijkheid van overzichthelpt wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien cliënt overzichthelpt onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en overzichthelpt ook na die termijn

toerekenbaar in de nakoming van de verplichtingen tekort blijft schieten.

9.3. overzichthelpt is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt doordat cliënt tekort is geschoten in het tijdig verstrekken van juiste informatie welke overzichthelpt, naar haar oordeel, nodig heeft voor een juiste uitvoering van de overeenkomst.

9.4. Cliënt zal overzichthelpt vrijwaren voor aansprakelijkheid als gevolg van aanspraken van derden alsmede voor schade, die is veroorzaakt door handelen of nalaten van bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden.

9.5. Buiten de in artikel 9.1 genoemde aansprakelijkheid rust op overzichthelpt geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding jegens cliënt en/of derden, ongeacht de grond waarop een actie zou worden gebaseerd.

9.6. overzichthelpt is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

9.7. overzichthelpt zal niet aansprakelijk worden gesteld indien cliënt de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

9.8. De aansprakelijkheid van overzichthelpt inzake schade is beperkt tot een bedrag gelijk aan de factuurwaarde exclusief BTW, reiskosten en kleine materialen van de overeenkomst.

9.9. overzichthelpt aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de cliënt voor enige schade behoudens in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.

10. Betaling

10.1. Betaling door cliënt dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder korting of verrekening door overschrijving naar een door overzichthelpt aan te wijzen bankrekening.

10.2. Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, verkeert hij zonder ingebrekestelling in verzuim. overzichthelpt is bevoegd de vordering uit handen te geven in welk geval de cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van het totale verschuldigde bedrag, en van eventuele gerechtelijke kosten.

10.3. Heeft cliënt bezwaar tegen een factuur van overzichthelpt dan geeft cliënt dit binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur te kennen. Cliënt heeft tot 14 dagen na dagtekening van de factuur de tijd dit bezwaar schriftelijk te motiveren. Indien cliënt niet aan bovenstaande heeft voldaan, wordt cliënt geacht de factuur te hebben aanvaard.

10.4. Alle prijzen zijn exclusief BTW, inclusief reis- en kleine materiaalkosten, en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

11. Termijnen

11.1. Overschrijding van een overeengekomen (op)leveringstermijn geeft de cliënt niet het recht de overeenkomst te annuleren, of de afname van - of betaling voor diensten te weigeren, tenzij hij overzichthelpt schriftelijk alsnog een redelijke termijn voor de levering heeft gesteld en overzichthelpt ook binnen deze termijn niet aan haar verplichtingen zal hebben voldaan.

12. Auteursrecht

12.1. Op alle gebruikte documentatie van overzichthelpt geldt het auteursrecht van R.B. Urbach-Venema van overzichthelpt te Zoetermeer. Cliënten mogen de

gebruikte documentatie uitsluitend vermenigvuldigen voor eigen gebruik en onder duidelijke vermelding van de bron.

13. Klachten budgetcoaching

13.1. Alle geschillen welke tussen overzichthelpt en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een overeenkomst dan wel naar aanleiding van overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden berecht door de bevoegde rechter te 's-Gravenhage, tenzij overzichthelpt ervoor kiest het geschil aan een ander gerecht voor te leggen.

13.2. Alle in redelijkheid gemaakt gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, die het gevolg zijn van niet-nakoming door cliënt van verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst komen voor rekening van cliënt.

13.3. Alle overeenkomsten met cliënten zijn onderworpen aan Nederlands recht.

13.4. Klachten kunnen tot uiterlijk 4 weken na afloop van de het traject worden ingediend bij de directie.

14. Klachten Professional Organizing

14.1. Overzichthelpt is aspirantlid van de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO), die een klachtregeling kent en over een onafhankelijke klachtencommissie beschikt. Geen van de leden van deze klachtencommissie heeft belangen in of bij overzichthelpt .

14.2. Cliënten die een klacht hebben over het advies of de coaching van overzichthelpt kunnen zich richten tot de NBPO klachtencommissie.

14.3. De klachtencommissie van de NBPO zal de klacht alleen in behandeling nemen indien de klager voorafgaand aan het bezwaar geprobeerd heeft om de zaak in den minne te schikken met overzichthelpt. De klager dient daartoe overzichthelpt binnen 4 weken na afloop van het advies of de coaching schriftelijk op de hoogte te stellen van de aard en motivatie van de klacht, alsmede aan te geven wat hij of zij van overzichthelpt verwacht. De overzichthelpt stuurt de klager binnen 4 weken een schriftelijke reactie op genoemde klacht.

14.4. Als de klacht van de cliënt door de reactie van overzichthelpt niet is weggenomen, kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie van de NBPO conform de klachtregeling van de NBPO, die verkrijgbaar is via het secretariaat van de NBPO.

14.5. De NBPO klachtencommissie behandelt de klacht vertrouwelijk, onderzoekt de klacht en beoordeelt of de klacht gegrond is. Als dit het geval is, kan zij besluiten dat de cliënt recht heeft op een compensatie die niet meer bedraagt dan de hoogte van de kosten van het advies of de coaching waarop de klacht betrekking heeft.

14.6. De NBPO klachtencommissie doet uitspraak binnen vier weken na schriftelijke indiening van de klacht.

14.7. Het oordeel van de NBPO klachtencommissie is bindend voor klager en overzichthelpt .

14.8. Het Nederlandse recht is van toepassing. Als de klachtenprocedure niet leidt tot een bevredigende oplossing, is de rechter in het gebied van overzichthelpt of zijn gemachtigde de aangewezen geschillenrechter.

15. Slotbepaling

15.1. overzichthelpt is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatste versie die op de website staan van overzichthelpt.

15.2. Ingeval een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig blijken te zijn of worden vernietigd, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige in stand. Voor de nietige dan wel vernietigde bepaling(en) treedt alsdan een rechtsgeldige bepaling in de plaats, die de nietige dan wel vernietigde bepaling(en) voor wat betreft de inhoud, strekking en gevolg zo dicht mogelijk benadert.

15.3. Cliënt is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van overzichthelpt.