

Algemene voorwaarden – 't Salland Coaching

1. Begripsbepalingen

- **'t Salland Coaching:** De opdrachtnemer, gevestigd te Raalte, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74046306
- **Opdrachtgever:** Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met 't Salland Coaching.
- **Cliënt:** De persoon die gebruik maakt van de dienstverlening van 't Salland Coaching, zoals coaching, training of HR-advies. Dit kan zowel een particulier zijn die op eigen initiatief komt, als een medewerker van een organisatie (opdrachtgever).
- **Overeenkomst:** De afspraken tussen opdrachtgever en 't Salland Coaching over het leveren van coaching, training, HR-advies of aanverwante diensten.
- **Diensten:** Alle vormen van dienstverlening die door 't Salland Coaching worden aangeboden, waaronder coaching, training, HR-advies, interim-ondersteuning en organisatieontwikkeling.
- **Medewerker:** Iedere persoon die onder verantwoordelijkheid van 't Salland Coaching werkzaamheden uitvoert, zoals een coach, trainer of adviseur.
- **Derden:** Personen of organisaties die niet direct partij zijn bij de overeenkomst, maar die door of namens 't Salland Coaching bij de uitvoering worden betrokken.
- **Materialen:** Alle documenten, werkvormen, rapportages, modellen, formats of andere middelen die tijdens of in het kader van de uitvoering van een opdracht worden gebruikt of verstrekt.
- **Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt tevens verstaan: per e-mail of via andere digitale communicatiemiddelen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, diensten en leveringen van 't Salland Coaching, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De voorwaarden gelden zowel voor particuliere als zakelijke opdrachtgevers.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

- Offertes zijn vrijblijvend. Een overeenkomst komt tot stand na schriftelijke (of digitale) bevestiging van de offerte of door feitelijke aanvang van de werkzaamheden.
- Alle aanbiedingen zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid daarvan.

4. Uitvoering van de opdracht

- 't Salland Coaching voert de opdracht uit naar beste inzicht, zorgvuldigheid en vakmanschap. Coaches binnen het team handelen in lijn met de gedragscodes van [NOLOC](#) en [NOBCO](#).
- De inzet van een specifieke coach wordt afgestemd met de opdrachtgever. De kwaliteit van dienstverlening blijft geborgd, ook bij vervanging.
- Voor de uitvoering van een opdracht kunnen, indien passend, ook derden worden ingeschakeld. Dit gebeurt in overleg met opdrachtgever en met waarborging van kwaliteit.

- Er wordt geen resultaatgarantie gegeven; het effect van onze dienstverlening is mede afhankelijk van de omstandigheden binnen de organisatie én van de inzet en motivatie van de cliënt om verandering en resultaat mogelijk te maken.

5. Vertrouwelijkheid

Alle informatie die tijdens het traject wordt gedeeld, wordt vertrouwelijk behandeld. Gegevens over cliënten of organisaties worden uitsluitend gedeeld met derden indien daar uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven, of indien dit wettelijk verplicht is.

6. Tarieven en betaling

- Tarieven worden vooraf afgesproken en zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
- Facturatie vindt plaats volgens de afspraken in de offerte. Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden, tenzij anders vermeld.
- Bij uitblijven van betaling, wordt een herinnering verstuurd. Als hier geen gehoor aan wordt gegeven dragen wij de facturering over aan een incassobureau en zal de factuur vermeerderd worden met de bijkomende kosten en rente.

7. Wijziging of annulering

- **Individuele coaching:** Bij wijziging of annulering van een afspraak binnen 24 uur voor aanvang, behoudt 't Salland Coaching zich het recht voor om de afspraak volledig in rekening te brengen.
- **HR-diensten, groepscoaching/trainingen en projectwerk:** Bij annulering binnen 5 werkdagen voor de geplande aanvang van het traject of project, behoudt 't Salland Coaching zich het recht voor om tot 50% van het geoffreerde bedrag in rekening te brengen. Bij annulering binnen 2 werkdagen wordt 100% van de geplande uren of dagdelen gefactureerd. Voor langdurige trajecten kan de overeenkomst schriftelijk worden beëindigd met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, mits gemotiveerd op basis van zwaarwegende omstandigheden.

8. Overmacht

Bij overmacht (zoals ziekte, overheidsmaatregelen, technische storingen of andere buiten de invloed van 't Salland Coaching gelegen omstandigheden) kan de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk worden opgeschort. Partijen zoeken in dat geval gezamenlijk een passende oplossing. Indien de overmachtsituatie langer dan drie maanden aanhoudt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Diensten die tot dan toe zijn geleverd, worden naar rato afgerekend.

9. Aansprakelijkheid

- 't Salland Coaching en de door haar ingeschakelde medewerkers of derden zijn uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die aantoonbaar het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
- De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de opdrachtgever is betaald voor de betreffende opdracht. Bij opdrachten die over langere periode lopen, geldt dat maximaal het bedrag van de facturen over de laatste zes maanden voorafgaand aan het schadegeval in aanmerking wordt genomen.

- 't Salland Coaching is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door het gebruik van verstrekte adviezen, materialen of resultaten, tenzij sprake is van aantoonbare onzorgvuldigheid. Evenmin is zij aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, bedrijfsschade of gemiste inkomsten.
- Aansprakelijkheid ontstaat alleen wanneer de opdrachtgever 't Salland Coaching schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn biedt om alsnog aan de verplichtingen te voldoen en 't Salland Coaching ook na die termijn in gebreke blijft.
- De genoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien sprake is van opzet of grove nalatigheid van 't Salland Coaching.
- Een aanspraak op schadevergoeding vervalt wanneer de opdrachtgever de schade niet binnen zes maanden na het ontstaan ervan schriftelijk heeft gemeld.

10. Intellectueel eigendom

Alle materialen, werkboeken, HR-documenten, scans of methodieken die tijdens een traject worden gedeeld of ontwikkeld, blijven eigendom van 't Salland Coaching. Gebruik, vermenigvuldiging of verspreiding buiten het kader van de opdracht is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming.

Het is niet toegestaan deze materialen:

- te gebruiken in juridische procedures of geschillen.
- commercieel of promotioneel in te zetten.
- te verspreiden buiten direct betrokken medewerkers van de opdrachtgever.

11. Verplichtingen van de opdrachtgever

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- het tijdig en volledig aanleveren van relevante informatie,
 - het beschikbaar stellen van betrokken medewerkers, indien nodig,
 - het faciliteren van een geschikte werkplek of werkomgeving indien de dienstverlening op locatie plaatsvindt.
- 't Salland Coaching is niet aansprakelijk voor vertraging of gevolgschade door onjuiste of onvolledige input van de opdrachtgever.

12. Klachtenregeling

't Salland Coaching gaat zorgvuldig om met klachten. De volgende stappen worden doorlopen:

1. **Eerste melding:** Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de betrokken coach of de praktijkhouder via info@tsalland.nl.
2. **Reactie:** Binnen twee weken ontvangt de indiener een bevestiging en uitleg over de verdere afhandeling.
3. **Behandeling:** Binnen vier weken wordt de klacht onderzocht en beantwoord. Indien nodig wordt de termijn verlengd met opgave van reden.
4. **Tweede lijn:**
 - Voor klachten over de bij NOLOC aangesloten coach: verwijzing naar de [klachtenregeling](#) van NOLOC.
 - Voor klachten over de NOBCO aangesloten coach: verwijzing naar de [klachtenregeling](#) van NOBCO
 - Voor andere klachten of indien externe beoordeling gewenst is: overleg tussen partijen of een onafhankelijke mediator wordt ingezet.

13. Privacy

't Salland Coaching respecteert de privacy van cliënten en opdrachtgevers. De [privacyverklaring](#) is beschikbaar op de website en voldoet aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

14. Toepasselijk recht

Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. Bij geschillen wordt gestreefd naar onderling overleg of mediation. Indien nodig is de rechtbank Overijssel (locatie Zwolle) bevoegd.