

# Algemene voorwaarden



## 1. Algemeen

- In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- Opdrachtnemer: Knap Lastig, gevestigd te Breda, opgericht door Marjolijn Tol en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67591795. Knap Lastig is een coachingspraktijk voor kinderen (vanaf 4 jaar), jongeren en hun ouders.
- Opdrachtgever: de wederpartij die de opdracht verstrekt (ouder(s) of andere gezaghebbenden).
- Kind: de cliënt, de (minderjarige) persoon die feitelijk gebruik maakt van de dienstverlening van opdrachtnemer.

## 2. Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij anders overeengekomen, van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
- Opdrachtgever ontvangt een exemplaar van de algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de coachingsovereenkomst. Tijdens het intakegesprek zal de opdrachtgever op de algemene voorwaarden worden gewezen.

## 3. Totstandkoming van de coachingsovereenkomst

- De coachingsovereenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtnemer en opdrachtgever ondertekende coachingsovereenkomst door opdrachtnemer retour is ontvangen.
- Indien het kind jonger is dan 16 jaar geldt dat, indien van toepassing, beide gezaghebbende ouders akkoord moeten gaan met de coaching van hun kind door opdrachtnemer.
- De opdrachtgevende gezaghebbende ouder draagt er zorg voor dat de andere gezaghebbende ouder wordt geïnformeerd over de coaching en hier zijn/haar toestemming voor geeft, indien van toepassing. Hij/zij gaat ermee akkoord dat, indien de andere ouder op enige wijze bezwaren maakt tegen de coaching of anderszins, hij/zij de consequenties daarvan op zich neemt. Opdrachtnemer kan hier niet verantwoordelijk voor worden gehouden.
- De coachingsovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.
- Opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen te allen tijde de overeenkomst opzeggen, tenzij anders is overeengekomen. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld.

## 4. Uitvoering van de overeenkomst: de coachingssessies

- Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht uitgevoerd wordt en zal haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een kindercoach verwacht mag worden.
- Afspraken voor een sessie beginnen en eindigen op de afgesproken tijdstippen. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat het kind tijdig op afgesproken tijdstip en plaats aanwezig is en na afloop op de afgesproken tijd wordt opgehaald, dan wel zelfstandig vertrekt indien afgesproken.
- Indien een sessie en/of activiteit niet op tijd kan beginnen, omdat het kind niet aanwezig is, dan betekent dit niet dat de sessie voortduurt na het overeengekomen tijdstip. Opdrachtgever blijft aldan het volledig tarief verschuldigd.
- Opdrachtnemer werkt in dienst van de belangen van het kind en volgens de Rechten van het Kind.
- Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting richting de opdrachtgever maar nooit een resultaatverplichting.

## 5. Tarieven en betalingsvoorwaarden

- De actuele tarieven van opdrachtnemer staan vermeld op de website [www.knaplastig.nl](http://www.knaplastig.nl) en zijn opgenomen in de coachingsovereenkomst of op te vragen bij opdrachtnemer. Alle bedragen zijn in Euro's.
- Telefonisch overleg (circa 15 minuten per contact) en e-mailcontact zijn inbegrepen bij de coaching. Wanneer er meer tijd nodig is, wordt er een afspraak gemaakt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
- Bij afspraken binnen een straal van 5 km van het adres van opdrachtnemer worden er geen reiskosten in rekening gebracht, bij afspraken buiten een straal van 5 km worden er reiskosten in rekening gebracht van €0,35 per kilometer.
- Facturering vindt plaats aan het einde van de maand. Deze factuur dient binnen 14 dagen na factuurdatum betaald te worden (tenzij anders overeengekomen), middels overschrijving op een door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.

- Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
- Wanneer niet binnen de betalingstermijn is betaald, wordt er een betalingsherinnering verstuurd. Bij het uitblijven van betaling is opdrachtnemer gerechtigd verdere coaching op te schorten, totdat er aan de betalingsverplichting is voldaan.

## 6. Verplaatsen of afzeggen van een afspraak

- Tijdig verzetten van de afspraak per e-mail of telefoon is mogelijk. Bij verhindering kan een sessie tot 24 uur voor aanvang van de afspraak kosteloos worden geannuleerd.
- Bij geen annulering of bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak worden de kosten voor de afspraak (tarief coachsessie) in rekening gebracht bij opdrachtgever. In geval van ziekte is nader overleg mogelijk.

## 7. Vertrouwelijkheid en privacy

- Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alles wat besproken is tijdens of in het kader van de coachsessie(s), tenzij een wettelijke plicht tot bekendmaking geldt. Bijvoorbeeld bij signalen dat de veiligheid van het kind en/of ouder(s) in gevaar is.
- Het coachingsproces wordt altijd besproken met de opdrachtgever. Inhoudelijke informatie vanuit de coaching wordt in de oudergesprekken alleen besproken in overleg met het kind.
- Voor overleg met derden, in het belang van het kind, wordt altijd eerst toestemming gevraagd aan het kind (16 jaar of ouder) en de opdrachtgever.
- Opdrachtnemer zal vertrouwelijk omgaan met de persoonsgegevens van opdrachtgever en het kind, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## 8. Aansprakelijkheid

- Advies en coaching van opdrachtnemer zijn oplossings- en resultaatgericht, zonder de oplossing of resultaat te garanderen.
- Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het behaalde resultaat ter verbetering, evenals de beslissingen die worden gemaakt door de opdrachtgever met betrekking tot zichzelf en het kind.
- Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directie of indirecte schade of letsel voortvloeiende uit, of in verband, met de geboden diensten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer.
- De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is ten allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat is betaald door opdrachtgever aan opdrachtnemer in het kader van de coachingsovereenkomst.

## 9. Toepasselijk recht en geschillen

- Op alle overeenkomsten en diensten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- Opdrachtnemer is niet werkzaam overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en/of de Jeugdwet en heeft een klachtenregeling vastgesteld bij het Klachtenloket van beroepsvereniging Adiona.
- Een klacht dient schriftelijk (daaronder mede verstaan: per email) worden ingediend bij Opdrachtnemer.
- Alle geschillen die eventueel ontstaan ten aanzien van de door opdrachtnemer en opdrachtgever gesloten coachingsovereenkomst dienen eerst in onderling overleg te worden opgelost, waarbij partijen zich tot het uiterste inspannen, alvorens deze geschillen worden voorgelegd aan het Klachtenloket van Adiona.
- 
- Cliënten van opdrachtnemer kunnen een beroep doen op het Klachtenloket en kunnen zich desgewenst gratis laten bijstaan door een klachtenfunctionaris bij het formuleren van de klacht. (De specifieke gegevens van het Klachtenloket en de Klachtenfunctionaris zijn te vinden op [www.adiona.nl](http://www.adiona.nl).) Indien de interne klachtenregeling is doorlopen en klager is het met de uitkomst niet eens, dan kan klager de klacht voorleggen aan Klachtenportaal Zorg (of een andere aanbieder waarbij de Opdrachtnemer is aangesloten).

## 10. Vindplaats en wijzigingen algemene voorwaarden

- Deze algemene voorwaarden zijn geplaatst op [www.knaplastig.com](http://www.knaplastig.com) en gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.
- Van toepassing is steeds de versie zoals die geldt ten tijde van het tot stand komen van de coachingsovereenkomst.