

# Algemene Voorwaarden

## Zena Trauma- & Paardencoaching



Traumacoaching & Paardencoaching  
[www.zenacoaching.nl](http://www.zenacoaching.nl)

Hieronder zijn de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van **Zena Trauma- & Paardencoaching**, hierna te duiden als 'voorwaarden' beschreven.

**Zena Trauma- & Paardencoaching** is niet verantwoordelijk voor druk-, zet- of typefouten of technische storingen ten gevolge waarvan de prijzen, data en/of andere informatie als vermeld in door **Zena Trauma- & Paardencoaching** gehanteerde middelen verkeerd worden weergegeven. **Zena Trauma- & Paardencoaching** zal niet gebonden zijn aan het uitvoeren van een overeenkomst die tot stand is gekomen op basis van bovenbedoelde verkeerd weergegeven voorwaarden.

### Inleiding

De activiteiten van **Zena Trauma- & Paardencoaching** zijn gericht op begeleiding, training en advies op gebied van persoonlijk- en loopbaanontwikkeling met specialisatie op gebied van traumatherapie, verlies- en rouwbegeleiding en paardencoaching. Volledig en actueel aanbod van de dienstverlening vind je op de website [www.zenacoaching.nl](http://www.zenacoaching.nl)

### Artikel 1: Begripsbepalingen

1. Onder opdrachtgever wordt in deze voorwaarden verstaan de natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met de eenmanszaak **Zena Trauma- & Paardencoaching**, vertegenwoordigd door Marieke Blankers-van Loon zoals bekend bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80419062, hierna te noemen **Zena Trauma- & Paardencoaching**. Op de overige handelsnamen die gevoerd worden zijn deze algemene voorwaarden tevens van toepassing: Zena Coaching, Zena Traumatherapie en Coaching.

2. Onder prestatie wordt in deze voorwaarden verstaan al hetgeen **Zena Trauma- & Paardencoaching** conform de overeenkomst voor de opdrachtgever zal verrichten en/of leveren.

### Artikel 2: Toepasselijkheid van de voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden en/of levering van diensten door **Zena Trauma- & Paardencoaching**, en op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten in dat kader.

2. Toepassing van eventuele (bepalingen uit) algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitgesloten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

### **Artikel 3: Aanbiedingen en offertes**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en alle opdrachten aan **Zena Trauma- & Paardencoaching** en op alle overeenkomsten tussen **Zena Trauma- & Paardencoaching** en opdrachtgever.
2. De opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van haar opdracht, ook wanneer de voorwaarden van de contractpartij anders zouden luiden. Elke toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Bedingen waarbij van deze Algemene Voorwaarden wordt afgeweken zijn slechts van kracht, voor zover zij schriftelijk door **Zena Trauma- & Paardencoaching** zijn bevestigd. Deze Algemene Voorwaarden behouden hun geldigheid ook na beëindiging of ontbinding van de gehele of een gedeelte van de overeenkomst.
4. Alle aanbiedingen en offertes van **Zena Trauma- & Paardencoaching** zijn vrijblijvend, tenzij anderszins is overeengekomen.
5. De offerte van **Zena Trauma- & Paardencoaching** is gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever tot dan toe is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan **Zena Trauma- & Paardencoaching** heeft verstrekt
6. Indien in de aanbieding of offerte uitdrukkelijk is bepaald dat het geldt als een aanbod, geldt dit aanbod een termijn voor aanvaarding in van één maand, tenzij de offerte of aanbieding anders vermeldt.
7. **Zena Trauma- & Paardencoaching** behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren, betaling vooraf te verlangen of andere betalingscondities te stellen.

### **Artikel 4: Overeenkomst**

1. De overeenkomst geldt vanaf het moment dat de schriftelijke/digitale acceptatie door contractpartij door **Zena Trauma- & Paardencoaching** is ontvangen, tenzij **Zena Trauma- & Paardencoaching** is overeengekomen reeds een aanvang te maken met de uitvoering.
2. Indien in de acceptatie door opdrachtgever voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de offerte of aanbieding wenst, komt in afwijking van het onder punt 1 bepaalde de overeenkomst eerst tot stand indien **Zena Trauma- & Paardencoaching** schriftelijk heeft bericht met de wijzigingen in te stemmen.
3. **Zena Trauma- & Paardencoaching** is op elk moment gerechtigd van haar opdrachtgever (aanvullende) zekerheidstelling te verlangen ten behoeve van tijdige en volledige nakoming van de betalingsverplichtingen van opdrachtgever en zal bij gebreke van het stellen van de

gevraagde zekerheid gerechtigd zijn de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, totdat de verlangde zekerheid zal zijn gesteld.

4. **Zena Trauma- & Paardencoaching** is bevoegd, indien zij dit noodzakelijk of wenselijk acht voor een juiste uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht, in overleg met de opdrachtgever derden in te schakelen (hierna aan te duiden als haar medewerkers). De kosten hiervoor zullen aan de opdrachtgever worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven.

5. Meerwerk valt buiten de overeengekomen prijs en kan invloed hebben op de uitvoering van de overeenkomst en komt voor rekening en risico van de opdrachtgever.

6. Eventueel meerwerk zal – indien redelijkerwijs mogelijk – zo vroeg mogelijk, in ieder geval voor de uitvoering daarvan, door **Zena Trauma- & Paardencoaching** schriftelijk aan de opdrachtgever worden voorgelegd. De opdrachtgever wordt geacht akkoord te zijn met de uitvoering van bedoeld meerwerk, met de daaraan verbonden kosten, tenzij de opdrachtgever schriftelijk verzet aantekent voor aanvang van de uitvoering van het meerwerk, doch in ieder geval binnen 5 dagen na bovenbedoelde kennisgeving door **Zena Trauma- & Paardencoaching**.

7. **Zena Trauma- & Paardencoaching** verplicht zich een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek van de opdrachtgever ter inzage beschikbaar te stellen. Deze verplichting geldt slechts dan, indien op basis van een vaste vergoeding per uur (of per dag) wordt gewerkt.

8. De opzegging van (deel)overeenkomsten voor onbepaalde tijd geschiedt per aangetekende brief, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Partijen kunnen in overleg afwijken van de wijze van opzegging.

#### **Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst**

1. **Zena Trauma- & Paardencoaching** zal zich inspannen om de te leveren (advies)diensten naar beste inzichten en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. **Zena Trauma- & Paardencoaching** zal de opdracht vanuit een professionele onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zal **Zena Trauma- & Paardencoaching** met de opdrachtgever overleggen over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

2. De resultaten van toepassing en gebruik van de door **Zena Trauma- & Paardencoaching** verrichtte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van allerlei factoren, die buiten de invloed van **Zena Trauma- & Paardencoaching** vallen. Ofschoon de opdracht door **Zena Trauma- & Paardencoaching** naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap worden uitgevoerd, kan **Zena Trauma- & Paardencoaching** derhalve geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door **Zena Trauma- & Paardencoaching** en haar medewerkers verrichtte studies en verstrekte adviezen. **Zena Trauma- & Paardencoaching** gaat derhalve een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting aan met de opdrachtgever.

## **Artikel 6: Verplichtingen van de opdrachtgever**

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens, die **Zena Trauma- & Paardencoaching** en haar medewerkers nodig hebben voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in hun bezit zijn. Verder moeten zij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij de werkzaamheden betrokken medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever. De opdrachtgever geeft derden, die hij bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, geen opdracht dan na overeenstemming met **Zena Trauma- & Paardencoaching**.

## **Artikel 7: Geheimhoudingsplicht**

1. De door de opdrachtgever verschafte informatie zal door **Zena Trauma- & Paardencoaching** vertrouwelijk worden behandeld, d.w.z. dat deze informatie door **Zena Trauma- & Paardencoaching** niet aan derden zal worden overgedragen, tenzij na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

2. De uitdrukking 'vertrouwelijke informatie' zoals hier gebruikt houdt in: alle informatie die door de opdrachtgever aan **Zena Trauma- & Paardencoaching** wordt verstrekt en die redelijkerwijs als vertrouwelijk dient te worden beschouwd, met uitzondering van:

- informatie die **Zena Trauma- & Paardencoaching** al ter beschikking stond ten tijde van het sluiten van de overeenkomst;
- informatie die afkomstig is van openbare althans voor meerdere mensen toegankelijke bronnen, althans die daar ook verkrijgbaar is.;
- informatie van een derde verkregen, welke informatie niet door de opdrachtgever aan deze derde werd verstrekt;
- informatie waarvan de wetgever geheimhouding niet toestaat.

3. De opdrachtgever zal de door **Zena Trauma- & Paardencoaching** uitgebrachte rapportage, adviezen en toegepaste methodieken behandelen als vertrouwelijke informatie in bovengenoemde zin, zodat in dit opzicht de opdrachtgever ten opzichte van **Zena Trauma- & Paardencoaching** verplichting van dezelfde strekking op zich neemt als **Zena Trauma- & Paardencoaching** ten opzichte van de opdrachtgever.

## **Artikel 8: Aanpassing van de overeenkomst**

Mochten er zich in het kader van de overeenkomst omstandigheden voordoen die bij de start van de overeenkomst niet waren voorzien, dan zal wederzijds en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht. Zo nodig kan in dit geval aanpassing van de overeenkomst plaatsvinden. **Zena Trauma- & Paardencoaching** en opdrachtgever hebben beiden het recht van verdere voortzetting van de overeenkomst af te zien, indien de oorspronkelijk overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onwenselijk wordt. Artikel 12 is in dit geval onverkort van toepassing. Bij voortzetting van de overeenkomst zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd kunnen worden aan de eerste overeenkomst en daarmee één geheel vormen. Niet tijdige uitvoering van enig onderdeel van de overeenkomst geeft de opdrachtgever pas het recht de overeenkomst te ontbinden, na voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming van tenminste twee weken.

## **Artikel 9: Prijs**

1. Alle tarieven zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

2. De prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbieding bestaande prijzen, koersen, belastingen, lonen, rechten, lasten etc. Ingeval van verhoging van één of meer kostprijfactoren is **Zena Trauma- & Paardencoaching** gerechtigd om de prijs dienovereenkomstig te verhogen. De overeenkomst kan door opdrachtgever worden beëindigd indien een dergelijke prijsverhoging meer dan 10% bedraagt en opdrachtgever dit binnen 5 werkdagen na de mededeling van de prijsverhoging schriftelijk aan **Zena Trauma- & Paardencoaching** meedeelt.

3. Noodzakelijke reiskosten en kosten van derden die noodzakelijk en/of volgens de overeenkomst in het kader van de opdracht van **Zena Trauma- & Paardencoaching** worden gemaakt, worden naast de overeengekomen tarieven afzonderlijk in rekening gebracht.

## **Artikel 10: Betaling en incasso**

1. Alle betalingen dienen zonder enige aftrek, korting of verrekening binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan op een door **Zena Trauma- & Paardencoaching** op te geven bankrekening.

2. Door de contractpartij gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs indien de contractpartij bij betaling vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

3. Vanaf de dag volgend op de dag waarop de betalingstermijn is verstreken is de wederpartij over het (restant) factuurbedrag, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, rente verschuldigd ter grootte van 2% per maand of gedeelte daarvan, alsmede alle met de inning verband houdende gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso) kosten, welke laatste op tenminste 15% van het betreffende bedrag worden bepaald, doch tenminste zullen bedragen € 1.000,--.

4. Het onder het vorige punt bepaalde ontnemt **Zena Trauma- & Paardencoaching** niet de bevoegdheid om de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten of deze, voor zover nog niet uitgevoerd, door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, onverminderd haar recht schadevergoeding te vorderen.

5. **Zena Trauma- & Paardencoaching** kan te allen tijde van de wederpartij verlangen dat de gehele of een gedeelte van de overeengekomen prijs vooruit betaald wordt.

## **Artikel 11: Annulering/ Voortijdige beëindiging overeenkomst**

1. De overeenkomst kan voortijdig worden beëindigd, indien de werkzaamheden niet (kunnen) worden uitgevoerd conform de offerte en opdrachtbevestiging en eventuele later schriftelijke vastgelegd nadere opdrachtspecificaties. In dat geval zal een opzegtermijn van

één maand worden aangehouden voor opdrachten met een doorlooptijd van meer dan twee maanden. Hiertoe zal uiteraard pas worden overgegaan wanneer is gebleken dat de geconstateerde problemen niet kunnen worden opgelost. De voortijdige beëindiging zal schriftelijk door beide partijen dienen te worden bevestigd.

2. Bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst zullen de tot dan toe gemaakte kosten, verrichte werkzaamheden en reeds geplande activiteiten/afspraken normaal worden vergoed door de opdrachtgever.

3. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt, heeft de ander het recht de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

4. In geval van annulering door de opdrachtgever van een overeengekomen opdracht worden de volgende percentages van in rekening gebracht:

- annulering tot en met 14 dagen voor aanvangsdatum opdracht: 100% honorarium/investering - annulering van de 15e tot en met de 28e dag voor aanvangsdatum opdracht: 50% honorarium/investering - annulering eerder dan 28 dagen voor aanvangsdatum opdracht: nihil

5. Annuleringen kunnen alleen schriftelijk/ per e-mail worden doorgegeven. De dag waarop de schriftelijke annulering bij **Zena Trauma- & Paardencoaching** is binnengekomen geldt als annuleringsdatum. De opdrachtgever ontvangt geen restitutie van reeds betaalde facturen. In uitzonderlijke situatie kan door **Zena Trauma- & Paardencoaching** anders worden beslist.

6. Een afspraak voor een sessie kan door de opdrachtgever tot 48 uur van tevoren kosteloos worden gewijzigd of geannuleerd. Voor het wijzigen of annuleren van een workshop, training of soortgelijke dienstverlening geldt dat kosteloos kan worden gewijzigd of geannuleerd tot 30 dagen van tevoren. Daarna worden altijd kosten in rekening gebracht:

Sessie:

- Annulering tot 24 uur van tevoren: 50% van het tarief van de sessie  
- Annulering later dan 24 uur van tevoren of bij een 'no show': 100% van het tarief van de sessie.

Workshop/ training/ soortgelijke dienstverlening:

- Annulering tot 14 dagen van tevoren: 50% van het tarief van de workshop/ training/ soortgelijke dienstverlening  
- Annulering binnen 14 dagen van tevoren: 100% van het tarief van de workshop/ training/ soortgelijke dienstverlening

## **Artikel 12: Eigendom**

1. Alle materialen, welke ten behoeve van de uitvoering van overeengekomen opdrachten worden gebruikt dan wel worden ter beschikking gesteld, zijn eigendom van **Zena Trauma- & Paardencoaching** en mogen derhalve zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van **Zena Trauma- & Paardencoaching** niet vermenigvuldigd of aan derden beschikbaar worden gesteld.

2. Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot het advies dat wordt gegeven, berust bij **Zena Trauma- & Paardencoaching**. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het recht op gebruik van dit eigendom binnen het organisatiedeel waar de opdracht betrekking heeft.

3. Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht dat reeds in handen was van de opdrachtgever voor de start van de overeenkomst, berust bij de opdrachtgever. **Zena Trauma- & Paardencoaching** verkrijgt het recht op gebruik van dit eigendom gedurende de overeenkomst benodigd voor de uitvoering van de opdracht.

## **Artikel 13: Aansprakelijkheid**

1. **Zena Trauma- & Paardencoaching** is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht bij de opdrachtgever ontstaan, die het directe gevolg is van ernstig verwijtbare gedragingen van haar **Zena Trauma- & Paardencoaching** en haar medewerkers. **Zena Trauma- & Paardencoaching** is niet aansprakelijk voor enige overige (gevolg)schade, noch voor de schade geleden door derden; hiervoor vrijwaart de opdrachtgever **Zena Trauma- & Paardencoaching** en haar medewerkers. De toepassing en het gebruik van de adviezen van **Zena Trauma- & Paardencoaching** zijn geheel voor risico van de opdrachtgever.

2. De aansprakelijkheid van **Zena Trauma- & Paardencoaching** is beperkt tot de hoogte van het ontvangen honorarium in de betreffende overeenkomst, waarbij voor wat betreft overeenkomsten met een looptijd van langer dan zes maanden een beperking van voornoemd bedrag aan schadevergoeding geldt tot maximaal het honorarium van 6 maanden.

3. Indien opdrachtgever meent dat er schade is ontstaan door toedoen van **Zena Trauma- & Paardencoaching** dient dit direct, maar uiterlijk binnen 5 dagen na het bekend worden daarvan schriftelijk aan **Zena Trauma- & Paardencoaching** te worden medegedeeld. Iedere vordering tegen **Zena Trauma- & Paardencoaching** vervalt door het enkele verloop van één jaar na het ontstaan van de vordering.

## **Artikel 14: Overmacht**

1. In geval van verhindering tot gehele of gedeeltelijke uitvoering van de overeenkomst ten gevolge van een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming, is **Zena Trauma- & Paardencoaching** gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, zonder dat **Zena Trauma- & Paardencoaching** gehouden zal zijn tot enige schadevergoeding.



2. Onder een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming wordt onder meer verstaan het niet voldoen door derden van hun eventuele prestatieplicht jegens **Zena Trauma- & Paardencoaching**, waarvan **Zena Trauma- & Paardencoaching** afhankelijk is voor de uitvoering harer prestatie.

3. Overmachtsituaties bestaan tevens uit: beperkende overheidsmaatregelen van welke aard dan ook, oorlog, revolutie, staking, inbeslagneming, ontbreken der mogelijkheid om aan opdrachtgevers opdracht te werken en verder iedere omstandigheid die **Zena Trauma- & Paardencoaching** redelijkerwijze niet heeft kunnen voorzien, en waarop zij geen invloed heeft gehad en op grond waarvan zij, indien zodanige omstandigheid haar bekend was geweest ten tijde van het sluiten van de overeenkomst, de overeenkomst niet of niet onder gelijke voorwaarden zou hebben gesloten.

4. Indien de overeenkomst ten gevolge van een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming langer dan drie maanden wordt opgeschort, is **Zena Trauma- & Paardencoaching** gerechtigd de overeenkomst, voor zover niet uitgevoerd, buitengerechtelijk te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding aan opdrachtgever verplicht te zijn. **Zena Trauma- & Paardencoaching** is in dat geval bevoegd de direct betaling te vorderen van opdrachtgever ten en aanzien van het uitgevoerde deel van de overeenkomst.

#### **Artikel 15: Geschillen**

1. Indien door of naar aanleiding van de overeenkomst en/of opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en **Zena Trauma- & Paardencoaching**, dan zullen partijen trachten dit geschil door minnelijk overleg op te lossen. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies en bemiddeling.

2. Indien het geschil hierdoor niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bij uitsluiting bevoegde rechter te Breda

3. Op alle aanbiedingen, offertes en op alle opdrachten is het Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van elk ander recht.