

## Algemene Voorwaarden van Mastercoaching International®

### Artikel 1.

#### Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: Mastercoaching International®. Hierna te noemen Mastercoaching.  
www.mastercoaching.nl | hoofdvestiging Den Bosch | ingeschreven bij KvK sinds 2003.
- Opdrachtgever: Iedere natuurlijk of rechtspersoon waarmee Mastercoaching een overeenkomst sluit tot het verzorgen van trainingen en opdrachten en die zich daarmee aansprakelijk heeft gesteld voor de betaling van de opdracht of de training.
- Deelnemer: Degene die de training of coaching daadwerkelijk ondergaat.
- Opdracht: Alle (online) coaching-, training- en adviestrajecten op basis van maatwerk.
- Training: Alle open (leer) programma's, zoals (online) opleidingen, leertrajecten, masterclasses, trainingen en workshops met een vaste prijs, inhoud en looptijd.

### Artikel 2.

#### Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, prijslijsten, website en brochures van Mastercoaching, op alle inschrijvingen, op de trainingen van, alsmede op alle overeenkomsten tussen Mastercoaching en opdrachtgever, terwijl deze voorwaarden ook van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen Mastercoaching en de deelnemer.
- 2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig en bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Mastercoaching.
- 2.3 Eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet geldig. De toepasselijkheid daarvan wordt door opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### Artikel 3.

#### Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst of inschrijving

- 3.1 De offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer zijn geheel vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald. Indien een offerte of aanbieding van opdrachtnemer een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod door de opdrachtgever wordt aanvaard, heeft opdrachtnemer het recht om dit aanbod met inachtneming van het bepaalde in artikel 4 te herroepen na kennisneming van de aanvaarding.
- 3.2 De overeenkomst tussen Mastercoaching en de opdrachtgever komt, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 4, tot stand door het plaatsen van een schriftelijke (waaronder ook begrepen een per telefax of langs elektronische weg geplaatste), dan wel een getekend inschrijfformulier, of mondelinge (telefonische) opdracht bij opdrachtnemer en de aanvaarding van deze opdracht door opdrachtnemer.

### Artikel 4.

#### Uitvoering trainingen

- 4.1 Mastercoaching levert de training waarvoor de deelnemer zich heeft ingeschreven conform wat daarover op de website en in de brochure of andere publicaties van Mastercoaching vermeld staat ten tijde van het startmoment.
- 4.2 Mastercoaching behoudt zich het recht voor om:
- o De inhoud van de training op grond van actualiteit en kwalitatieve verbetering tussentijds aan te passen.
  - o De indeling van de training (door ziekte v.d. trainer of door overmacht) te wijzigen voor wat betreft locatie en tijd. De deelnemers zullen hiervan persoonlijk op de hoogte worden gesteld.
- 4.3 Bij onvoldoende aanmeldingen een training af te gelasten of aanmeldingen te weigeren. Deelnemers ontvangen hiervan bericht waarna de opdracht wordt geacht te zijn ontbonden en de verplichtingen van beide partijen komen te vervallen.

#### Uitvoering Maatwerk

- 4.4 Offertes van Mastercoaching zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt. Mastercoaching spant zich in de leveringen en diensten naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Mastercoaching draagt zorg voor vervanging, indien uitvoerend personeel verhinderd is de overeenkomst uit te voeren, behoudens in geval van overmacht. Mastercoaching mag werkzaamheden aan derden uitbesteden maar behoudt daarbij jegens de opdrachtgever de eindverantwoordelijkheid.
- 4.5 Om de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk voorspoedig en volgens gepland tijdschema te laten verlopen, verstrekt opdrachtgever tijdig alle documenten en informatie die Mastercoaching nodig heeft. Dit geldt tevens voor terbeschikkingstelling van medewerkers van de opdrachtgever die bij de werkzaamheden van Mastercoaching betrokken zullen zijn. Ook zal opdrachtgever op verzoek van Mastercoaching kosteloos werkruimte op eigen locatie verschaffen.
- 4.6 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de overeenkomst kan worden beïnvloed indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de overeenkomst en de werkzaamheden hieruit uit te breiden of te wijzigen. Indien dit leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende overeenkomst aan opdrachtgever worden bevestigd. Dit meerwerk wordt door opdrachtgever aan opdrachtnemer vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer.
- 4.7 Een wijziging of nadere instructie dient tijdig en schriftelijk te geschieden Een mondelinge wijziging en/of nadere instructie is voor rekening en risico van opdrachtgever. Reclames daaromtrent worden niet in behandeling genomen.
- 4.8 Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat de opdracht, deels of geheel, door onvoorziene omstandigheden slechts gewijzigd kan worden uitgevoerd, dan treedt de partij die daarmee het eerst bekend wordt in overleg met de ander, waarbij in ieder geval de financiële consequenties worden besproken.

## Artikel 5.

### Geheimhouding

- 5.1. Partijen, Mastercoaching, haar interne en externe medewerkers, (gast) trainers en MCI® Coaches, deelnemers en opdrachtgevers, zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 5.2. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.
- 5.3. Intervisie en supervisie: Voor deskundigheidsbevordering maakt opdrachtnemer gebruik van intervisie (met collega coaches en trainers) en supervisie (met een supervisor). Daarbij brengt opdrachtnemer de informatie anoniem in, op een zodanige wijze dat deze niet te herleiden is naar een persoon. Mocht er risico van herkenning van een persoon zijn, dan zal opdrachtnemer de informatie niet bespreken met de betreffende collega coaches/trainers.

## Artikel 6.

### Verwerking van persoonsgegevens

- 6.1 Voor de uitvoering van de overeenkomst met deelnemer / opdrachtgever zoals opgenomen in deze Algemene voorwaarden, verwerkt Mastercoaching privacygevoelige gegevens. In de Privacyverklaring, welke te vinden is op [www.mastercoaching.nl](http://www.mastercoaching.nl), staat vermeld met welk doel en welke persoonsgegevens door Mastercoaching verwerkt worden en hoe Mastercoaching met deze privacygevoelige gegevens omgaat.

## Artikel 7.

### Kwaliteit en klachtenregeling

- 7.1 Mastercoaching International® onderschrijft de [Internationale Ethische Code voor coaches en mentoren van EMCC](#) en eist van alle door haar voor de uitvoering van haar diensten ingeschakelde (gast)trainers en coaches ook dat zij zich aan deze code verbinden en houden.
- 7.2 Mastercoaching International® heeft de kwaliteit van haar opleidingen en dienstverlening hoog in het vaandel staan. Mocht er desondanks een klacht zijn, dan volgen wij de onderstaande klachtenprocedure:
  1. Deelnemers en opdrachtgevers kunnen klachten aangaande de organisatie, haar diensten of het professionele gedrag en houding van de trainers en coaches schriftelijk indienen bij Mastercoaching International® t.a.v. de directie. E-mail de klacht met toelichting en vermelding van naam en contactgegevens naar: [klachten@mastercoaching.nl](mailto:klachten@mastercoaching.nl). Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De klacht dient te worden ingediend binnen 2 maanden na het moment van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven. Daarna vervalt deze mogelijkheid.
  2. De klager ontvangt van Mastercoaching International® binnen 1 week een ontvangstbevestiging van de klacht.
  3. Mastercoaching International® zal proberen binnen 4 weken met klager tot een oplossing te komen, mocht langer hiervoor nodig zijn dan ontvangt de klager binnen 4 weken bericht hierover met toelichting en een indicatie wanneer verwacht wordt uitsluitel te kunnen geven.
  4. Indien Mastercoaching International® en de klager er samen niet uitkomen, dan verwijst Mastercoaching de klager door naar een onafhankelijke derde, te weten het bestuur van de Vereniging van Geaccrediteerde Mastercoaches VGM.
  5. De klager kan het eventuele geschil vervolgens binnen 6 weken voorleggen aan de VGM, daarna vervalt deze mogelijkheid. Het geschil met toelichting kan hiervoor schriftelijk verstuurd worden naar: VGM, t.a.v. het bestuur, Nieuwe Provincialeweg 1 A, 5398 KG Maren-Kessel.
  6. De klager ontvangt binnen 1 week van de VGM een ontvangstbevestiging.
  7. Het bestuur van de VGM onderzoekt de klacht en zal binnen 4 weken uitspraak doen en deze schriftelijk bevestigen aan Mastercoaching International® en de klager, waarbij de uitspraak bindend is voor beide partijen. Indien de VGM voor het onderzoeken en behandelen van de klacht meer tijd nodig heeft, zal dat ook binnen deze termijn worden aangegeven, met vermelding van de (redelijke) termijn waarbinnen de VGM een definitief antwoord zal formuleren en versturen.
  8. Mastercoaching International® zal eventuele consequenties van het bindende advies zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 30 dagen na de uitspraak van de VGM, afhandelen.
  9. Klachten worden door Mastercoaching geregistreerd en na afhandeling van de klacht zal het dossier nog gedurende een periode van 2 jaar gearchiveerd worden alvorens deze zal worden vernietigd.
- 7.3 Het indienen van een klacht heeft geen invloed op de (betalings)plicht ten aanzien van eerder vastgelegde contracten, facturering, (betaal)procedures en afspraken.

## Artikel 8.

### Prijzen

- 8.1 Alle prijsaanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij opgenomen in een schriftelijke offerte, of opdrachtbevestiging van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
- 8.2 Alle prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld, en geldig voor de periode zoals genoemd in de schriftelijke offerte van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
- 8.3 Indien als gevolg van wettelijke regelingen een kostenstijging voor Mastercoaching plaatsvindt, is Mastercoaching gerechtigd per datum inwerkingtreding van de wettelijke maatregel deze gehele kostenverhoging aan opdrachtgever door te berekenen.

## Artikel 9.

### Betalingsvoorwaarden

- 9.1 Facturering vindt, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen plaats nadat de overeenkomst conform artikel 3 tot stand is gekomen.

### Betalingsvoorwaarden trainingen en maatwerk:

- 9.2 Betaling kan plaatsvinden via het in de (deel)factuur vermelde banknummer binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum, of geschiedt bij aanmelding online via IDEAL en eventuele vervolgtermijnen via automatische incasso.

**Betalingsvoorwaarden workshops:**

- 9.3 Voor de workshops geldt dat de betaling online via IDEAL of per automatische incasso plaatsvindt, of op factuur en dient in ieder geval minimaal twee dagen vóór aanvang daarvan op de bankrekening van Mastercoaching dient te zijn bijgeschreven, bij gebreke waarvan het op de dag van aanvang van de workshop per kas dient te worden betaald vóór aanvang van de workshop.

**Artikel 10.**

**Wanprestaties**

- 10.1 Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Alle kosten, ontstaan door wanbetaling, waaronder de buitengerechtelijke kosten, welke bij voorbaat worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van het door opdrachtgever verschuldigde bedrag, vermeerderd met de wettelijke handelsvertragsrente zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 10.2 Mastercoaching heeft het recht de deelnemer de toegang tot een training of bijeenkomst te weigeren dan wel de uitvoering van de opdracht op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- 10.3 Mastercoaching heeft het recht om de opdracht zonder inachtneming van een opzeggingstermijn te beëindigen en/of deelnemer de toegang tot de training of bijeenkomst te weigeren wanneer vast is komen staan dat hij/zij onrechtmatig heeft gehandeld jegens Mastercoaching en/of haar medewerkers en/of jegens mededeelnemers. Dit kan zijn: diefstal, wangedrag of onrechtmatig gebruik van vertrouwelijke bedrijf- of persoonsinformatie. Mastercoaching zal in deze gevallen het contract opzeggen middels een aangetekend schrijven aan de opdrachtgever waarin de redenen zullen worden vermeld. Aanspraak op terugbetaling van reeds betaalde lesdelen bestaat in deze niet.
- 10.4 Als de deelnemer niet aanwezig is bij trainingen of bijeenkomsten of als de deelnemer na de eerste trainingsdag de deelname beëindigt of om andere redenen niet aan de training deelneemt vervalt de financiële verplichting ten opzichte van Mastercoaching niet.

**Artikel 11.**

**Auteursrecht**

- 11.1 Het auteursrecht op de door Mastercoaching uitgegeven brochures, projectmateriaal en cursusmateriaal berust bij Mastercoaching, tenzij een andere auteursrecht gerechtigde op het werk zelf is aangegeven. Niets uit de uitgave(n) mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt in enigerlei wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mastercoaching. Het is niet toegestaan het materiaal aan derden ter beschikking te stellen.
- 11.2 Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit werkzaamheden van Mastercoaching, berust eveneens uitsluitend bij Mastercoaching, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 11.3 Ter bescherming van intellectueel eigendom op haar programma's en trainingen eist Mastercoaching van alle door haar voor de uitvoering van haar diensten ingeschakelde (gast)trainers, coaches en (externe) medewerkers dat zij het document 'Beleid: borging van vertrouwelijkheid, privacy, kwaliteit en intellectueel eigendom in de samenwerking met Mastercoaching' tekent. Dit document maakt vervolgens deel uit van het contract / de samenwerkingsafspraken met deze samenwerkingspartner.

**Artikel 12.**

**Annuleren**

- 12.1 Onder na te melden voorwaarden en tegen betaling van na te melden bedragen kan annulering van de overeenkomst of inschrijving plaatsvinden doch uitsluitend schriftelijk en bij voorkeur aangetekend, of per e-mail naar: [info@mastercoaching.nl](mailto:info@mastercoaching.nl). De annulering via e-mail is alleen geldig inclusief bevestigingsmail van Mastercoaching. De eerste trainingsdag geldt als uitgangspunt bij de afhandeling van de annulering. De datum van de poststempel, of e-mail plus bevestiging geldt in deze als aanzegdatum van de annulering bij de berekening van na te melden termijnen.
- 12.2 De deelnemer aan een training kan zich kosteloos laten vervangen door een collega, mits deze aan de toelatingseisen voor de betreffende training voldoet en dit schriftelijk bevestigd is door Mastercoaching.
- 12.3 Mastercoaching heeft het recht om een training of opdracht - met duidelijke opgave van redenen - te annuleren. In welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door opdrachtgever aan Mastercoaching betaalde bedrag.
- 12.4 De annuleringskosten zijn direct verschuldigd en opeisbaar.
- 12.5 Eventuele terugbetalingen door Mastercoaching geschieden binnen 14 kalenderdagen na bevestiging van de annulering.

**Annuleren trainingen:**

- 12.6 a) Indien de opdrachtgever een particuliere klant is, heeft de klant het recht op 14 kalenderdagen bedenktijd (herroepingsrecht). Binnen deze termijn heeft de particuliere klant het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien de particuliere klant in deze periode de overeenkomst wil ontbinden geschiedt dit per e-mail naar: [info@mastercoaching.nl](mailto:info@mastercoaching.nl). Deze bedenktijd gaat direct in vanaf het moment dat de inschrijving door Mastercoaching is bevestigd. Het herroepingsrecht vervalt indien het eerste leermoment heeft plaatsgevonden, waaronder begrepen: zodra de intake is ingevuld en ondertekend door de deelnemer, een (online) bijeenkomst van de desbetreffende training is bijgewoond, een (online) startgesprek heeft plaatsgevonden, en/of de deelnemer al toegang heeft verkregen tot (online) lesmateriaal en/of de online leeromgeving.
- b) De opdrachtgever kan de training tot 14 kalenderdagen voor de eerste trainingsdag annuleren tegen annuleringskosten, zijnde € 250,- voor opleidingen, of 10% van de deelnameprijs voor een workshop.
- c) Bij annulering korter dan 14 kalenderdagen voor de eerste trainingsdag, of als de deelnemer na de eerste trainingsdag de deelname beëindigt of om andere redenen niet deelneemt, betaalt de opdrachtgever de volledige deelnamekosten, ook de eventueel nog openstaande termijnen van een gespreide betaling.

**Annuleren maatwerk:**

- 12.7 a) De opdrachtgever kan het maatwerktraject tot 14 kalenderdagen voor de eerste trajectdag annuleren tegen annuleringskosten, zijnde 100% van de voorbereidingskosten en 10% van de trainingskosten van de betreffende data, eventueel vermeerderd met de niet te annuleren arrangementskosten van het conferentieoord.

b) Bij annulering korter dan 14 kalenderdagen voor de eerste traject dag, betaalt de opdrachtgever de volledige voorbereidingskosten, de trainingskosten van de betreffende data, eventueel vermeerderd met de niet te annuleren arrangementskosten van het conferentieoord.

**Annuleren individuele advisering of personal coaching:**

- 12.8 a) De opdrachtgever kan de individuele advisering of coaching tot 3 dagen voor de eerste sessie annuleren tegen annuleringskosten, zijnde 10% van het offertebedrag.  
b) Bij annulering korter dan 3 kalenderdagen voor aanvang van de eerste sessie, of als de deelnemer na de eerste sessie de deelname beëindigt of om andere redenen niet aan de sessies deelneemt, betaalt de opdrachtgever het volledige offertebedrag, ook de eventueel nog openstaande termijnen van een gespreide betaling.  
c) Bij tijdelijke annulering van een coachingssessie door ziekte of anderszins, al dan niet binnen een coaching- of adviestraject, binnen 48 uur voor aanvang van de sessie wordt direct in overleg een nieuwe afspraak gepland en brengen wij € 25,- administratiekosten in rekening.

**Artikel 13.**

**Aansprakelijkheid**

- 13.1 Mastercoaching spant zich in om de gegeven training of opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.  
13.2 Mastercoaching is tegenover de opdrachtgever en/of deelnemer die een rechtspersoon is of een natuurlijk persoon, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, slechts aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid, doch maximaal beperkt tot het bedrag dat Mastercoaching voor de betreffende training in rekening heeft gebracht, of, indien dit een duurovereenkomst betreft, tot het factuurbedrag over een periode van zes maanden.  
13.3 Mastercoaching is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.  
13.4 Mastercoaching is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van enige tekortkoming van de opdrachtgever (daaronder begrepen deelnemer en coachee) bij het naleven van zijn verplichtingen, zoals het niet verlenen van voldoende medewerking, het onjuist, onvolledig of niet tijdig verstrekken van relevante gegevens voor de uitvoering van de overeenkomst. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het project essentiële informatie.  
13.5 Voor fouten van door Mastercoaching ingeschakelde derden is Mastercoaching alleen aansprakelijk indien Mastercoaching bij het inschakelen van deze derden het maken van dergelijke fouten had moeten voorzien.  
13.6 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect met de uitvoering van de opdracht samenhangen.  
13.7 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen zes maanden na het ontdekken van de mogelijke schade schriftelijk te zijn ingediend en bevestigd door Mastercoaching, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

**Artikel 14.**

**Overmacht**

- 14.1 Mastercoaching is niet aansprakelijk jegens opdrachtgever en/of deelnemer voor enige tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien deze tekortkoming het gevolg is van overmacht.  
14.2 Als overmachtssituaties zijn aan te merken elke tekortkoming die Mastercoaching niet is toe te rekenen; indien zij niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt en geven de opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of tot enige (schade)vergoeding.  
14.3 Als overmachtssituatie wordt in ieder geval aangemerkt: ziekte van (gast)trainers, coaches en (externe) medewerkers en niet-levering van noodzakelijke producten of diensten door derden.  
14.4 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Mastercoaching opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Mastercoaching niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn Mastercoaching en opdrachtgever bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen zonder dat de andere partij in dat geval recht heeft op enige (schade)vergoeding.  
14.5 Indien Mastercoaching bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

**Artikel 15.**

**Toepasselijk recht**

Op iedere overeenkomst of inschrijving tussen Mastercoaching en een opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Tot geschillenbeslechting is slechts de Nederlandse rechter bevoegd.