Algemene Voorwaarden

16 sep 2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van Eva Rutten, gevestigd aan de Realengracht 156, 1013 KW Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34195979, btw id NL001909248B03 (hierna: Opdrachtnemer). Opdrachtnemer levert leiderschapstraining, coaching, advies en spreekopdrachten, zowel aan organisaties (Opdrachtgever) als aan particulieren die voor eigen rekening coaching of een training afnemen (Consument/Coachee). Opdrachtnemer is geregistreerd bij het CRKBO en aangesloten bij de Nederlandse Orde van Beroepscoaches, lidmaatschapsnummer 32187, en onderschrijft de door NOBCO vastgestelde beroeps- en gedragscode. Te bereiken via www.evarutten.nl en info@evarutten.nl.

Artikel 1: Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: Eva Rutten, handelend onder eigen naam, gevestigd te Amsterdam, KVK nummer 34195979.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens een organisatie een opdracht verstrekt aan opdrachtnemer.
3. Consument/Coachee: de persoon die de coaching, training of het advies van opdrachtnemer feitelijk ontvangt, ongeacht of deze zelf de opdracht heeft verstrekt of dit namens een opdrachtgever gebeurt. Voor zover deze persoon niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en voor eigen rekening de dienst afneemt, geldt hij daarbij tevens als consument in de zin van het dwingende consumentenrecht.
4. Deelnemer: de persoon voor wie de werkzaamheden feitelijk worden verricht, ongeacht of deze zelf Opdrachtgever of Consument/Coachee is.
5. Offerte: de schriftelijke aanbieding van Opdrachtnemer voorafgaand aan een opdracht.
6. Opdracht: de door Opdrachtgever of Consument/Coachee aanvaarde offerte of overeenkomst.
7. Open activiteit: een training, workshop of bijeenkomst waarvoor individueel kan worden ingeschreven, ongeacht de organisatie waarvoor de deelnemer werkzaam is.
8. Gesloten activiteit: een activiteit die in opdracht van één organisatie wordt uitgevoerd voor haar eigen medewerkers.

9. Materialen: alle door Opdrachtnemer ontwikkelde modellen, methodieken, presentaties, werkboeken, oefeningen en overige documentatie die in het kader van de opdracht ter beschikking worden gesteld.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en iedere overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever of Consument/Coachee, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Voor zover een bepaling in deze voorwaarden in strijd zou zijn met een dwingendrechtelijke bepaling ter bescherming van Consumenten/Coachees, geldt in de relatie met een Consument/Coachee die dwingendrechtelijke bepaling in plaats van de desbetreffende bepaling uit deze voorwaarden.

Artikel 3: Offerte en totstandkoming van de opdracht

1. Een offerte van Opdrachtnemer is vrijblijvend en geldig gedurende de daarin genoemde termijn, of bij ontbreken daarvan dertig dagen na dagtekening.
2. De opdracht komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever of Consument/Coachee de offerte schriftelijk, waaronder mede begrepen per e mail, of via een inschrijfformulier op de website van Opdrachtnemer heeft aanvaard.
3. Deze algemene voorwaarden worden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij ter beschikking gesteld, als bijlage bij de offerte of door een link naar een raadpleegbare en opslaanbare versie op www.evarutten.nl. Hiermee voldoet de Opdrachtnemer aan de informatieplicht van artikel 6:234 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 4: Uitvoering van de opdracht

1. Opdrachtnemer voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. De verplichting van Opdrachtnemer heeft het karakter van een inspanningsverplichting, een bepaald resultaat wordt niet gegarandeerd. Gezamenlijk worden (leer)doelen geformuleerd.
2. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd en houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de kenbaar gemaakte wensen van Opdrachtgever of Consument/Coachee.
3. Opdrachtnemer voert de opdracht in beginsel persoonlijk uit. Indien toch vervanging noodzakelijk is, bijvoorbeeld door ziekte, overlegt de Opdrachtnemer hierover vooraf met Opdrachtgever of Consument/Coachee.

Artikel 5: Wijziging van de opdracht en meerwerk

1. Indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, omvang of inhoud van de opdracht te wijzigen of uit te breiden, kan dit gevolgen hebben voor de planning en de prijs.
2. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever of Consument/Coachee zo spoedig mogelijk indien een wijziging leidt tot meerwerk, en bevestigt dit schriftelijk voordat het meerwerk wordt uitgevoerd.

Artikel 6: Tarieven, facturering en betaling

1. Alle vermelde tarieven zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is CRKBO geregistreerd; voor zover de dienstverlening kwalificeert als beroepsonderwijs in de zin van de btw-vrijstelling voor CRKBO geregistreerde instellingen, wordt geen btw in rekening gebracht. Voor overige diensten, waaronder individuele coaching buiten een erkend onderwijstraject, geldt het reguliere btw-tarief. Op de offerte en de factuur wordt aangegeven of en welk btw-tarief van toepassing is.
2. Facturen worden verstuurd op de wijze en op de momenten die in de offerte zijn overeengekomen. Deelnemersbijdragen voor open activiteiten worden voorafgaand aan de activiteit gefactureerd.
3. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op IBAN NL96ABNA0491503555 ten name van Eva Rutten.
4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever of Consument/Coachee van rechtswege in verzuim en is de wettelijke rente verschuldigd, evenals de redelijke kosten van invordering.
5. Indien Opdrachtgever een grote onderneming is in de zin van artikel 6:119a lid 6 van het Burgerlijk Wetboek, geldt in ieder geval een maximale betaaltermijn van 30 dagen, ook indien in een inkoopovereenkomst een langere termijn zou zijn opgenomen.

Artikel 7: Annulering, verhindering en overmacht

1. Een geplande individuele coachingsessie kan tot 5 werkdagen vooraf kosteloos worden verzet. Bij annulering binnen 5 werkdagen voor de afspraak is Opdrachtnemer gerechtigd de gereserveerde tijd volledig in rekening te brengen, tenzij sprake is van aantoonbare overmacht aan de zijde van Opdrachtgever, Consument/Coachee of Deelnemer.

2. Een geplande training kan uitsluitend schriftelijk en voor aanvang worden geannuleerd. In geval van annulering gelden de volgende kosten die in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever of Consument/Coachee:
    1. bij annulering tot een maand voor aanvang van de training: 30% van de afgesproken investering;
    2. bij annulering tot twee weken voor aanvang van de training: 50% van de afgesproken investering;
    3. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de training: 70% van de afgesproken investering;
3. Een geplande teamcoachsessie kan tot 5 werkdagen vooraf kosteloos worden verzet, naar een beschikbaar ander tijdstip (binnen 14 dagen te vinden). Bij annulering binnen 5 werkdagen, is opdrachtnemer gerechtigd de gereserveerde tijd/investering in rekening te brengen.
4. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: ziekte, ongeval, arbeidsongeschiktheid, brand, en storingen die redelijkerwijs niet aan een partij zijn toe te rekenen.
5. Indien Opdrachtnemer door overmacht verhinderd is de opdracht tijdig uit te voeren, spant zij zich op een alternatieve datum of, in overleg, een vervangende trainer of coach aan te bieden. Is dit niet mogelijk, dan heeft Opdrachtgever of Consument/Coachee het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden voor het nog niet uitgevoerde deel.
6. Reeds uitgevoerde werkzaamheden worden in alle gevallen naar rato in rekening gebracht.

Artikel 8: Herroepingsrecht

1. Een Consument/Coachee die op afstand, bijvoorbeeld via de website, e mail of telefoon, een opdracht aangaat met Opdrachtnemer, heeft het recht deze binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen, voor zover hij daarbij kwalificeert als consument in de zin van artikel 1.
2. Wil de Consument/Coachee dat de dienstverlening al binnen deze bedenktijd van 14 dagen aanvangt, dan vraagt Opdrachtnemer daarvoor uitdrukkelijk en schriftelijk, waaronder per e mail, voorafgaande toestemming, en een verklaring dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Opdrachtnemer de overeenkomst volledig is nagekomen.
3. Bij herroeping tijdens een reeds gedeeltelijk uitgevoerde opdracht is de Consument/Coachee een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het deel van de opdracht dat op het moment van herroeping is nagekomen.
4. Dit artikel geldt niet voor een Opdrachtgever of Consument/Coachee die niet als consument in de zin van artikel 1 kwalificeert.

Artikel 9: Geheimhouding

1. Opdrachtnemer behandelt alle informatie die een Deelnemer in het kader van coaching, training of advies met haar deelt vertrouwelijk, en bespreekt deze niet met Opdrachtgever of derden zonder voorafgaande toestemming van de Deelnemer, tenzij Opdrachtnemer op grond van de wet of een beroeps of gedragscode tot bekendmaking verplicht is.
2. Opdrachtgever en Consument/Coachee maken rapporten, adviezen of andere uitingen van Opdrachtnemer die niet bedoeld zijn voor bekendmaking aan derden, niet openbaar zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer legt eenzelfde geheimhoudingsplicht op aan eventuele derden die zij bij de uitvoering van de opdracht betrekt.
4. Opdrachtnemer mag de bedrijfsnaam van Opdrachtgever gebruiken als referentie op haar klantenlijst en website, tenzij Opdrachtgever hier voorafgaand schriftelijk bezwaar tegen maakt.

Artikel 10: Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Opdrachtnemer ontwikkelde Materialen, waaronder modellen, methodieken, werkboeken en presentaties, berusten bij Opdrachtnemer, ook indien deze specifiek voor Opdrachtgever of Consument/Coachee zijn ontwikkeld of aangepast, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Materialen mogen door Opdrachtgever, Consument/Coachee of Deelnemer uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt, en niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of aan derden ter beschikking gesteld.

Artikel 11: Verwerking van persoonsgegevens

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever, Consument/Coachee en Deelnemer in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de eigen privacyverklaring van Opdrachtnemer, te raadplegen op www.evarutten.nl.
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, de facturering en, voor zover van toepassing, de eigen dossiervoering in het kader van de NOBCO beroepscode, en niet langer bewaard dan daarvoor noodzakelijk of wettelijk verplicht is.

3. Vereist de uitvoering van de opdracht dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt als verwerker in de zin van de AVG, dan sluiten partijen daartoe voorafgaand een verwerkersovereenkomst.

Artikel 12: Klachten

1. Een klacht over de uitvoering van de opdracht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen nadat Opdrachtgever, Consument/Coachee of Deelnemer het gebrek heeft geconstateerd, schriftelijk en gemotiveerd bij Opdrachtnemer gemeld. Bij gebreke van tijdige melding vervalt het recht om te reclameren.
2. Opdrachtnemer reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk, of laat binnen die termijn weten welke termijn wel haalbaar is.
3. Voor zover van toepassing kan een klacht tevens worden voorgelegd aan de klachten en tuchtregeling van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches.
4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van de opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht.
2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in dat geval beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtnemer in de kalendermaand waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond aan de betreffende Opdrachtgever of Consument/Coachee heeft gefactureerd.
3. Dit artikel beperkt niet de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor zover die op grond van dwingend recht, in het bijzonder tegenover een Consument/Coachee, niet kan worden uitgesloten of beperkt.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat de Opdrachtgever of Consument/Coachee onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.

Artikel 14: Tussentijds beëindiging

1. Indien de opdrachtgever een overeenkomst tussentijds beëindigt, is de opdrachtgever gehouden aan de annuleringstermijnen zoals opgenomen in artikel 7.
2. Een Consument/Coachee die een traject met een vooraf bepaald aantal sessies heeft afgenomen, kan dit traject niet tussentijds beëindigen of gedeeltelijk annuleren, behoudens aantoonbare overmacht zoals bedoeld in artikel 7, en onverminderd het herroepingsrecht van artikel 8.

Artikel 15: Geschillen en toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever of Consument/Coachee is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen spannen zich in om geschillen eerst in onderling overleg op te lossen. Komen zij er niet uit, dan beproeven zij eerst mediation via een bij de Mediatorsfederatie Nederland geregistreerde mediator, voordat een geschil aan de rechter wordt voorgelegd.
3. Leidt mediation niet binnen een redelijke termijn tot een oplossing, dan is de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd bevoegd, onverminderd het recht van een Consument/Coachee om de zaak voor te leggen aan de rechter van zijn eigen woonplaats.

Artikel 16: Wijziging van de voorwaarden

1. Opdrachtnemer kan deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging wordt tijdig aan Opdrachtgever of Consument/Coachee bekendgemaakt en treedt in werking op de aangekondigde datum, of het ontbreken daarvan zodra de wijziging is medegedeeld.
2. Wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds lopende overeenkomsten, tenzij de wijziging voortvloeit uit een wettelijke verplichting.