



## Algemene voorwaarden van HELDcoach

Vanaf 28 januari 2020

### **Wie is wie en hoe je mij kunt bereiken**

Mijn naam is Pascal van Assendelft. Ik ben voedingscoach, gewichtsconsulent en eigenaar van HELDcoach.

Je kunt informatie over mij vinden op mijn website <https://www.heldcoach.com/>. Maar je kunt mij ook telefonisch bereiken op 06-15880274 en via de e-mail [pascal@heldcoach.com](mailto:pascal@heldcoach.com)

Het adres van HELDcoach is:

Lelielaan 12  
2295KM Kwintsheul

Het Kamer van Koophandel nummer van HELDcoach is 75020890.

Als je in deze algemene voorwaarden 'jij', 'je', of 'jou(w)', dan bedoel ik jou als opdrachtgever. Lees je 'HELDcoach', 'ik', 'mij(n)' of dienstverlener, dan bedoel ik HELDcoach als opdrachtnemer.

### **1. Definities**

In deze algemene voorwaarden gelden de volgende definities.

#### **1.1. BGN-Gewichtsconsulent**

Ik heb het Nederlands diploma Gewichtsconsulent. Doordat ik lid ben van de Beroepsvereniging Gewichtsconsulenten Nederland (BGN), mag ik mij als zelfstandig gewichtsconsulent en voedingscoach vestigen.

Om aan de kwaliteitseis van BGN te blijven voldoen en om mijn kennis op peil te houden en verder te ontwikkelen, zorg ik ervoor dat ik voldoende nascholingspunten behaal.

- 1.2. Dienstverlening van een gewichtsconsulent/voedingscoach  
Een gewichtsconsulent/voedingscoach geeft onder andere voedingsvoorlichting, stelt adviezen op, instrueert, motiveert en begeleidt cliënten bij het volgen van het advies.
- 1.3. Cliënt  
Een cliënt is een natuurlijk persoon aan wie HELDcoach onder andere voedingsvoorlichting en -begeleiding geeft.
- 1.4. Opdrachtgever  
Degene met wie HELDcoach een overeenkomst voor de dienstverlening sluit. De opdrachtgever kan een natuurlijk persoon zijn, maar ook een organisatie. Denk aan de organisatie waar een cliënt die de dienstverlening van HELDcoach ontvangt, werkzaam is. Cliënt en opdrachtgever hoeven dus niet altijd dezelfde te zijn.
- 1.5. Overmacht  
Er is sprake van overmacht als ik mijn werkzaamheden uit de overeenkomst niet (volledig) kan uitvoeren, omdat (onder andere):
  - ik door omstandigheden niet beschikbaar ben of
  - de hulpmiddelen die ik kan gebruiken (zoals transportmiddelen en ruimte) beperkt beschikbaar zijn of
  - cliënt niet of (veel) te laat bij een afspraak verschijnt.

## **2. Wanneer deze algemene voorwaarden gelden**

- 2.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor elke offerte aan jou en voor elke overeenkomst tussen ons.
- 2.2. Als je zelf algemene voorwaarden gebruikt, dan zijn die niet op onze overeenkomst van toepassing. Ik geef dit ook nog schriftelijk aan je door. Per e-mail is ook schriftelijk.
- 2.3. Als je andere afspraken wilt maken die afwijken van deze algemene voorwaarden, kan dat alleen als we het daar allebei over eens zijn. Dat zetten we dan ook meteen zwart op wit, om misverstanden te voorkomen. En dat kan ook per e-mail.
- 2.4. Ik mag op ieder moment mijn algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen voor toekomstige overeenkomsten. Natuurlijk laat ik je dit binnen een redelijke termijn weten. De gewijzigde voorwaarden gelden dan vanaf de datum die ik bovenaan de voorwaarden aangeef. Dat

betekent dat op eerdere aanbiedingen, offertes en overeenkomsten nog niet de nieuwe algemene voorwaarden van toepassing zijn, maar een eerdere versie.

- 2.5. Wil je mijn algemene voorwaarden nog eens rustig nalezen? Dat kan. Op mijn website kun je ze vinden in pdf. De pdf van mijn algemene voorwaarden kun je opslaan.

### **3. Hoe mijn offerte eruitziet**

- 3.1. Voor al mijn diensten stuur ik je altijd eerst een schriftelijke offerte met een prijsopgave. Schriftelijk is op papier of per e-mail.
- 3.2. De offerte kunnen we ook mondeling (telefonisch of face-to-face in een gesprek) bespreken. In dat geval bevestig ik mijn offerte altijd nog schriftelijk.
- 3.3. Bij mijn offerte aan jou stuur ik een pdf van deze algemene voorwaarden mee of ik geef je de link waar je ze kunt vinden op mijn website.
- 3.4. Mijn offerte is 30 dagen geldig, tenzij we schriftelijk een andere afspraak maken. Na verloop van die 30 dagen, of een andere afgesproken termijn, vervalt de offerte automatisch.
- 3.5. De offerte is eenmalig. Voor toekomstige offerte of toekomstige overeenkomsten kun je dus niet uitgaan van dezelfde afspraken.
- 3.6. In mijn offerte staat de totaalprijs en/of mijn tarief van de afgesproken dienst of diensten duidelijk vermeld.
- 3.7. Staan er fouten in mijn offerte door een vergissing of verschrijving? Dan kun je daarop geen aanspraak maken.
- 3.8. Wil je meer diensten van mij afnemen dan dat we hebben afgesproken? Dat kan. Daar maak ik dan een nieuwe offerte voor.
- 3.9. Sommige diensten kun je direct vanaf mijn website via <https://www.heldcoach.com/afspraakmaken> of via het platform/de app Smartvitaal aanvragen. Daar krijg je dan geen offerte van.

#### **4. Bedenktermijn (geldt alleen voor consumenten)**

- 4.1. Alleen als je als opdrachtgever een consument bent (dus niet handelt vanuit je beroep of bedrijf) geldt voor jou de wettelijke bedenktijd van veertien(14) dagen.
- 4.2. Valt die 14e dag in het weekend of op een feestdag? Dan eindigt de bedenktijd pas op de eerstvolgende werkdag.
- 4.3. Binnen de bedenktijd kun je zonder opgave van redenen van de overeenkomst af. Je kunt de overeenkomst dan ontbinden.
- 4.4. Begin ik op jouw verzoek met het uitvoeren van mijn dienstverlening voor jou in de bedenktijd, dan behoud je je bedenktijd. Bedenk je je terwijl ik op jouw verzoek al begonnen ben met mijn dienstverlening? Dan zul je het gedeelte van de dienstverlening, dat ik al voor je heb uitgevoerd, toch moeten betalen.
- 4.5. Valt mijn dienstverlening voor jou op jouw verzoek helemaal binnen de bedenktijd? Dan heb je geen bedenktijd, als je daarmee instemt. Om die instemming zal ik je schriftelijk (per post of per e-mail) uitdrukkelijk vragen. Ik begin pas met de uitvoering van mijn dienstverlening nadat je je instemming hebt gegeven.
- 4.6. Ontbinden doe je door mij een brief per post of e-mail (naar [pascal@heldcoach.com](mailto:pascal@heldcoach.com)) te sturen waarin je zegt dat je de dienst niet meer wilt afnemen en van de overeenkomst af wilt.

#### **5. De overeenkomst: wanneer, de inhoud en de omvang**

- 5.1. We hebben een overeenkomst als je mij schriftelijk akkoord geeft op mijn offerte. Dit kan per post, maar ook per e-mail.
- 5.2. Ook kun je direct vanaf mijn website via <https://www.heldcoach.com/afsprakenmaken> en het platform/de app Smartvitaal diensten aanvragen en afnemen. De overeenkomst ontstaat dan op het moment dat de (automatische gegenereerde) e-mail van HELDcoach met daarin de bevestiging en acceptatie van je aanvraag is verzonden. Ik stuur je hiervoor, zoals ik dat hiervoor ook al heb aangegeven, geen offerte.

- 5.3. Mijn offerte is dus in principe de basis van de overeenkomst.
- 5.4. Bij overmacht kan ik onmiddellijk veranderingen aanbrengen in de manier waarop ik de dienstverlening uitvoer en de omvang waarin dit gebeurt. Als die veranderingen tot minder dienstverlening leiden, breng ik evenredig minder kosten in rekening.
- 5.5. De afgesproken tijdstippen waarop de dienstverlening plaatsvindt kan ik wijzigen of aanpassen. Daarover heb ik natuurlijk eerst overleg met de cliënt. De cliënt kan jij als opdrachtgever zijn, maar ook natuurlijke personen die bij jou als werknemer in dienst zijn.
- 5.6. Wanneer een cliënt incidenteel verhinderd is en mij dat tijdig laat weten, breng ik daarvoor geen kosten in rekening. Tijdig is tenminste 24 uur vóór de afspraak voor het uitvoeren van de dienstverlening.

Geeft een cliënt niet of niet tijdig door dat hij verhinderd is, dan breng ik de gebruikelijke kosten van de dienstverlening in rekening.

- 5.7. Voor deelnemers aan een groepsprogramma betaal jij als opdrachtgever het afgesproken bedrag. Dat kan per deelnemer zijn, maar ook een vast bedrag ongeacht het aantal deelnemers.

## **6. Overeenkomst: duur en einde**

- 6.1. De duur van de overeenkomst die ik met je sluit kan variëren. De duur van de overeenkomst hangt dus af van het type dienst en/of van wat wij onderling afspreken.
- 6.2. Ben je een zakelijke opdrachtgever? Dan kun je onze overeenkomst tussentijds opzeggen als je maar een opzegtermijn van minimaal een maand in acht neemt. Let er wel op dat ik lopende trajecten met jouw medewerkers (de cliënten) afrond en dat ik jou voor die werkzaamheden een factuur stuur.
- 6.3. Ben je een particulier (dus geen zakelijke opdrachtgever)? Dan kun je onze overeenkomst niet tussentijds opzeggen als je bij mij voor een bepaald traject met meerdere contactmomenten hebt gekozen.
- 6.4. Bij overeenkomsten tussen mij en jou als opdrachtgever-client eindigt onze overeenkomst:
  - door jouw of mijn overlijden;

- als je in staat van faillissement wordt verklaard;
- als je surseance van betaling aanvraagt of verkeert;
- als je onder de toepassing van de schuldsaneringsregeling valt;
- als je, ondanks een betalingsherinnering, mijn factuur/facturen niet betaalt;
- als de dienstverlening is voltooid;
- in onderling overleg.

6.5. Bij overeenkomsten tussen mij en jou als alleen opdrachtgever eindigt onze overeenkomst:

- als je in staat van faillissement wordt verklaard;
- als je surseance van betaling aanvraagt of verkeert;
- als je onder de toepassing van de schuldsaneringsregeling valt;
- als je, ondanks een betalingsherinnering, mijn factuur/facturen niet betaalt;
- als de dienstverlening is voltooid;
- in onderling overleg.

6.6. Jij kunt onze overeenkomst beëindigen (ontbinden) als:

- ik in staat van faillissement wordt verklaard;
- ik surseance van betaling aanvraag of verkeer;
- ik onder de toepassing van de schuldsaneringsregeling val.

6.7. Beëindigen van onze overeenkomst doen we schriftelijk (per post of per e-mail). Door het schriftelijk bericht eindigt de overeenkomst op de datum van het verzonden bericht.

## **7. Hoe ik omga met mijn eigendom (intellectueel eigendom)**

7.1. Ik ben eigenaar van alle door mij ontwikkelde en/of toegestuurde werken. Denk daarbij aan e-books, adviezen, rapporten, concepten, teksten, documenten, reclamemateriaal, methoden, werkwijzen, cursusmateriaal en (proef)ontwerpen.

7.2. Je mag niets van mijn werken veranderen, kopiëren, openbaar maken, doorverkopen of inzetten voor je eigen bedrijf.

7.3. De kennis en ervaring die ik opdoe door en bij de uitvoering van mijn dienstverlening voor jou, mag ik ook voor andere doeleinden gebruiken. Natuurlijk geef ik nooit vertrouwelijke informatie aan derden door.

## **8. Wat er in mijn tarieven zit (en wat niet)**

- 8.1. Al mijn tarieven zijn exclusief btw. Ik vermeld netjes apart de btw.
- 8.2. Zolang ik onder de “kleineondernemersregeling” van de belastingdienst val, bereken ik geen BTW tarief door aan de klant. Deze regeling is ingegaan per 1 januari 2020. Zodra mijn omzet groter is dan 20.000 euro dien ik weer tarieven met BTW te factureren.
- 8.3. Andere heffingen van overheidswege en de kosten die bovenop mijn tarieven komen, vallen hierbuiten. Daarmee bedoel ik kosten als reiskosten, verblijfkosten, verzendkosten, locatiekosten: die kosten zitten niet in mijn tarieven. Die reken ik dus apart met je af. Tenzij we daarover een andere afspraak maken natuurlijk. De afwijkende afspraak leggen we altijd schriftelijk vast.

## **9. Zo ga ik om met nieuwe tarieven**

- 9.1. Als ik mijn tarieven verander, laat ik je dat altijd een maand van tevoren schriftelijk weten.
- 9.2. Als ik mijn tarieven verander binnen drie maanden nadat ik met jou een overeenkomst heb gesloten voor een (of meer) van mijn diensten, dan geldt in dat geval voor jou het overeengekomen tarief en nog niet het nieuwe tarief. Dat gaat dan na verloop van die drie maanden wel ook voor jou gelden.
- 9.3. Als mijn tarieven veranderen doordat wetgeving wijzigt, mag ik wel altijd het nieuwe tarief aan je berekenen. Denk daarbij aan veranderingen in de hoogte van de btw.

## **10. Over de facturen en de betaling ervan**

- 10.1. De betalingstermijn van mijn facturen is 14 dagen, gerekend vanaf de datum die op mijn facturen staat vermeld.
- 10.2. Als opdrachtgever-cliënt (natuurlijk persoon) heb je de mogelijkheid de rekening in te dienen bij je verzekeraar. Of je verzekeraar mijn dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) vergoedt hangt af van het aanvullend verzekeringspakket. Het is je eigen verantwoordelijkheid om na te gaan of jouw verzekeraar mijn dienstverlening (deels) vergoedt. Ik kan je geen garantie geven dat jouw verzekeraar mijn

dienstverlening (deels) vergoedt.

- 10.3. Betaal je de factuur niet op tijd? Dan stuur ik je een betalingsherinnering, waarin ik je nog eens - maar wel voor de laatste keer - een termijn van veertien (14) dagen geef om alsnog te betalen.
- 10.4. Betaal je binnen die extra dagen nog niet? Dan zie ik dat als verzuim en ben je aan mij de wettelijke (handels)rente verschuldigd.
- 10.5. Zodra je in verzuim bent, mag ik onmiddellijk stoppen met het uitvoeren van de overeenkomst. Voor de schade die daardoor mogelijk voor jou (als opdrachtgever en/of cliënt) ontstaat, ben ik nooit aansprakelijk.
- 10.6. Het bedrag van de openstaande factuur verhoog ik met buitengerechtelijke incassokosten. Dat mag ik doen op basis van het 'Besluit buitengerechtelijke incassokosten'. De buitengerechtelijke incassokosten die ik mag rekenen, zijn:
- 15% over de eerste € 2.500,- van het totale openstaande bedrag (met een minimum van € 40,-);
  - 10% over de volgende € 2.500,- (dus van € 2.500,- tot € 5.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - 5% over de volgende € 5.000,- (dus van € 5.000,- tot € 10.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - 1% over de volgende € 190.000,- (dus van € 10.000,- tot € 200.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - de buitengerechtelijke incassokosten bedragen 0,5% over alles wat daarboven (= boven de € 200.000,-) nog onbetaald is met een maximum van € 6.775,- aan buitengerechtelijke incassokosten.

## **11. Zo heb ik mijn aansprakelijkheid beperkt**

Ik heb mijn aansprakelijkheid beperkt zoals ik dat hieronder aangeef.

- 11.1. De overeenkomst die wij hebben is een zogenoemde inspanningsverbintenis. Dat wil zeggen dat ik mij maximaal inspan, maar dat ik het resultaat waarnaar je streeft, niet kan garanderen. Het te behalen resultaat hangt namelijk bijvoorbeeld af van jouw inspanningen, of en hoe je mijn adviezen opvolgt en van (onder andere lichamelijke) factoren waarop ik en jij mogelijk geen invloed hebben.



- 11.2. Heb je onjuiste of onvolledige gegevens met mij gedeeld? Denk daarbij aan onjuiste informatie die voortvloeit uit een onbekend en/of verzwegen gezondheidsaspect. Ik ben dan niet aansprakelijk als hierdoor schade ontstaat.
- 11.3. Zodra je in verzuim bent, mag ik onmiddellijk stoppen met het uitvoeren van de overeenkomst. Voor de schade die daardoor mogelijk voor jou (als opdrachtgever en/of cliënt) ontstaat, ben ik nooit aansprakelijk.
- 11.4. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door medewerking, diensten en leveranties van andere partijen, waarop ik weinig of geen invloed heb.
- 11.5. Ik ben alleen aansprakelijk voor directe schade. Wat is directe schade? Hierbij kun je denken aan de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen. Of de kosten die je maakt om je schade te voorkomen of te beperken. Dit geldt dan alleen als je kunt aantonen dat deze kosten inderdaad hebben geleid tot voorkoming of beperking van je directe schade.
- 11.6. Mijn aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot het bedrag dat mijn verzekeraar uitbetaalt. Betaalt mijn verzekeraar niets uit, dan is mijn aansprakelijkheid voor directe schade beperkt tot maximaal het totaalbedrag van de facturen voor mijn dienstverlening, die je van mij hebt afgenomen.
- 11.7. Ik ben nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Bij indirecte schade kun je denken aan gederfde (=mislagen) winst, verlies van goodwill, reputatieschade, verlies van handel of contracten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 11.8. Ben je zelf verzekerd tegen de schade die je hebt opgelopen? Dan ben ik niet aansprakelijk.
- 11.9. Heb ik de schade met opzet veroorzaakt of ben ik bewust onvoorzichtig geweest? Dan ben ik wel aansprakelijk voor de schade. Je moet dat dan wel bewijzen.

## **12. Hoe je mij aansprakelijk kunt stellen**

Wil je mij aansprakelijk stellen? Dan stuur je mij een brief of een e-mail.

Daarin geef je met voorbeelden en redenen aan waarvoor je mij precies aansprakelijk stelt. Ook geef je mij een redelijke termijn om op de brief te reageren of een oplossing te zoeken of eventuele schade te beperken.

### **13. Klachten**

- 13.1. Als je een klacht hebt over het factuurbedrag of mijn dienstverlening, laat mij dat dan binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk weten. Dat kan ook per e-mail. Laat je na die termijn wat van je horen, dan is dat te laat en ga ik ervan uit dat je akkoord ben met de door mij uitgevoerde diensten en/of de facturen.
- 13.2. Vind je dat ik je klacht niet afdoende afhandel? Dan kun je je alsnog wenden tot de klachtenprocedure van de beroepsorganisatie van de BGN.

### **14. Privacy en geheimhouding**

- 14.1. Ik werk volgens de nieuwe wetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming) die geldt per 25 mei 2018.
- 14.2. Als bij BGN aangesloten gewichtsconsulent/voedingscoach heb ik geheimhoudingsplicht. Tenzij er zwaarwegende redenen zijn, mag ik geen mededelingen over zaken, omstandigheden en de persoonlijke levenssfeer van cliënten aan derden doen. Dat betekent onder andere dat ik geen enkele mededeling over de gezondheidstoestand, de vorderingen, het persoonlijke programma, etc. van een cliënt doe aan de opdrachtgever als de opdrachtgever een ander is dan de cliënt. Dat is bijvoorbeeld het geval als de opdrachtgever de werkgever van cliënt is.
- 14.3. Alleen in het geval de basis van de overeenkomst met jou een verwijzing door een arts is, houd ik de verwijzende arts op de hoogte van de begeleiding. Je bent overigens zelf verantwoordelijk om in overleg te gaan met of goedkeuring te vragen aan je huisarts/medisch specialist in geval van:
  - ziekte of aandoeningen
  - het slikken van medicijnen
  - begeleiding door een medisch specialist

- 14.4. Het kan voorkomen dat bij aanvang of tijdens een begeleidingstraject blijkt dat ik niet (meer) de juiste professional ben om je te begeleiden. Dat kan zich bijvoorbeeld voordoen als je door ziekte of voedingsovergevoeligheid een specifiek dieet nodig hebt. Ik verwijs je dan door naar de huisarts. Als je dat wenst, en alleen met toestemming van jou, maak ik een korte rapportage over de behandeling, waarin ik de probleemstelling en onze eventuele contactmomenten tot dan toe beschrijf.
- 14.5. Meer informatie over de wijze van verzamelen, verwerken en verwijderen van persoonsgegevens kun je lezen in de privacyverklaring op mijn website.

**15. Het recht dat van toepassing is**

Op al mijn offertes en overeenkomsten is alleen Nederlands recht van toepassing.

**16. De bevoegde rechter**

Het kan misschien voorkomen dat er iets misgaat, of dat er iets niet lekker loopt. Mijn insteek is om altijd eerst een oplossing te zoeken. Lukt dat niet en blijft er tussen ons toch onenigheid bestaan op basis van mijn aanbod of onze overeenkomst, dan pas gaan we naar de rechter. In principe is alleen de rechter in Den Haag bevoegd om onze geschillen te beslechten, tenzij de wet een andere rechter aanwijst.