

## **Algemene voorwaarden**

### **1- Artikel 1 – Algemeen**

- 1.1. Brigitte Ballings, handelend onder de benaming Bounce Back Coaching, commanditaire vennootschap naar Belgisch recht, gevestigd in de Parklaan 15/302 te 8450 BREDENE en geregistreerd met ondernemingsnummer BE 680.999.782, levert diensten op het gebied van individuele coachingtrajecten voor particulieren en bedrijven, soft skill workshops en trainingen, lezingen consultancy opdrachten onder deze algemene voorwaarden.
- 1.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst, van welke aard dan ook, mondeling of schriftelijk, die ontstaat tussen Bounce Back Coaching en de opdrachtgever. Het geheel aan documenten die de opdracht op gedetailleerde wijze verder uitwerken vormen integraal deel van de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zijn reeds van toepassing vanaf het eerste contact, mondeling of schriftelijk, en de offerte die hieruit volgt.

### **2. Artikel 2 - Van offerte tot opdracht**

- 2.1. Op vraag van de toekomstige opdrachtgever stellen wij een individuele offerte op met een uiteenzetting van de gevraagde opdrachten en de gehanteerde tarieven en prijzen. Onze prijsberekeningen en offertes hebben slechts een indicatief karakter.
- 2.2. Onze offertes zijn uitsluitend geldig ten aanzien van de perso(o)n(en) tot wie de offerte gericht is. Een offerte heeft een geldigheidsduur zoals vermeld staat op de offerte zelf, of bij gebrek hieraan een geldigheidsduur van dertig (30) kalenderdagen na datum van verzending.
- 2.3. De opdrachtbevestiging betekent de aanvaarding van de offerte, zowel mondeling als schriftelijk. Wij gaan vervolgens aan de slag. De opdrachtbevestiging kan zowel expliciet als impliciet worden afgeleid uit de onderlinge communicaties met de opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld het ondertekend terugsturen van een overeenkomst die is opgesteld door Bounce Back Coaching. Een aanvaarding door middel van elektronische communicatiemiddelen of op mondelinge wijze is evenzeer geldig
- 2.4. Wijzigingen aan de oorspronkelijke opdracht, zoals meerwerk, zijn enkel geldig indien de opdrachtgever en Bounce Back Coaching hiertoe gezamenlijk beslissen. Als opdrachtgever begrijp en aanvaard je dat deze wijzigingen een mogelijke invloed kan hebben op het prijs- en tijdsbestek. De gevolgen van deze wijzigingen zijn volledig voor rekening van de opdrachtgever.
- 2.5. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zijn opdrachtaanvaarding ten allen tijde te herroepen, maar dit zal geen afbreuk doen aan zijn oorspronkelijke betalingsverplichtingen en de betalingsverplichting voor reeds uitgevoerde (bijkomende) werken.

### **3. Artikel 3 - De uitvoering van een opdracht**

- 3.1. Samenwerken met Bounce Back Coaching staat voor kwaliteit, kennis, authenticiteit, integriteit en steunt op een jarenlange professionele ervaring . Iedere opdracht zal aan een hoge kwaliteit worden afgewerkt. Iedere opdracht betreft echter steeds een inspanningsverbintenis, waarbij Bounce Back Coaching niet instaat voor het succes en welslagen van de dienstverlening, noch voor de mate waarin de dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever gestelde doel.
- 3.2. Bounce Back Coaching beschikt over de creatieve en technische vrijheid om de uitvoering van de opdracht naar eigen vermogen en inzicht uit te voeren, conform de oorspronkelijke opdracht of offerte. Bounce Back Coaching kan hierbij beroep doen op diensten van gespecialiseerde derden indien nodig voor de goede uitvoering van de opdracht. Bounce Back Coaching kan deze derden naar eigen inzicht aanstellen.
- 3.3. Een vlotte medewerking van de opdrachtgever is noodzakelijk om een opdracht tot een goed einde te brengen; dit betekent alle redelijkerwijs noodzakelijke handelingen stellen die vereist zijn voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De opdrachtgever begrijpt en aanvaardt dat een gebrek aan medewerking gevolgen kan hebben voor de vooropgestelde timing en kosten. Eventuele gevolgen hiervan zijn volledig voor rekening van de opdrachtgever.

#### **4. Artikel 4 - Tarieven en betalingsmodaliteiten**

- 4.1. De gehanteerde tarieven en prijzen zijn steeds exclusief BTW, tenzij anders wordt aangegeven. Onze tarieven en prijzen omvatten alle kosten die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
- 4.2. De factuur dient betaald te worden binnen de 14 dagen na factuurdatum. Bij gebrek aan betaling op de vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest ten belope van 1,5% op maandbasis worden aangerekend. Zodra de eerste ingebrekestelling per mail wordt verstuurd zal eveneens een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn ten belope van 20% van het factuurbedrag, met een absoluut minimum van €100. Dit doet geen afbreuk aan het recht om vergoeding te vragen voor de verdere kosten verbonden aan de niet-betaling.
- 4.3. Individuele coaching-gesprekken worden afgerekend de dag zelf onmiddellijk na het gesprek en betaald op rekening van Bounce Back Coaching; in geval van een meerbeurtenkaart wordt de factuur upfront voor de start van de eerste sessie betaald. Coachingtrajecten binnen bedrijven zijn betaalbaar: 50% van het factuurbedrag vóór de eerste coachingsessie en de resterende 50% na de derde effectieve sessie.
- 4.4. Online programma's worden onmiddellijk betaald, vóór er toegang wordt gegeven aan de cursus, tenzij er een formele afspraak is om in termijnen te betalen.
- 4.5. Bij workshops dient het volledige bedrag van de factuur betaald te worden één week vooraf, tenzij anders is afgesproken. Zoniet kan de toegang geweigerd worden. Ook lezingen worden vooraf betaald, ten laatste één week voor de datum van de lezing.
- 4.6. De factuur wordt altijd via mail verstuurd.
- 4.7. Als de opdrachtgever niet akkoord gaat met de ontvangen factuur dient hij/zij deze spoedig en gemotiveerd te protesteren, ten laatste tot acht (8) kalenderdagen na factuurdatum. Dit heeft geen invloed op enige (tussentijdse) betalingsverplichtingen. Zoniet wordt de factuur als aanvaard beschouwd.

#### **5. Artikel 5 - Inschrijvingen en annulaties**

- 5.1. De inschrijving/bestelling per email of enige andere geschreven communicatievorm waaronder Facebook of via de pagina van website van Bounce Back Coaching, geldt effectief als inschrijving/bestelling en brengt betalingsverplichtingen met zich mee.
- 5.2. Elke inschrijving betekent aanvaarding door de klant van deze algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden staan duidelijk vermeld op de website.
- 5.3. Indien de cliënt tijdens een meerdaagse workshop of een vooraf afgesproken coachingtraject van verschillende sessies beslist om te stoppen, is altijd het volledige bedrag verschuldigd. Dit geldt voor alle events georganiseerd door Bounce Back Coaching.
- 5.4. Indien de opdracht buiten de invloed van Bounce Back Coaching niet is afgerond binnen de gestelde einddatum, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
  - 5.4.1. *Coachingtrajecten of in company trajecten:*

Na (mondeling) akkoord of ondertekening van het programmavoorstel of offerte of bevestiging, gelden onderstaande regels: bij annulatie tot 24u op voorhand is de cliënt geen bedrag verschuldigd. Annuleert de cliënt minder dan 24u op voorhand is de klant 50% van het volledige bedrag dat per uur wordt aangerekend verschuldigd

#### 5.4.2. *Deelname aan open in te schrijven lezingen, workshops, trainingen of events:*

Annuleren van workshop, training of eventdeelname dient schriftelijk te gebeuren (via mail aan [brigitte.ballings@hotmail.be](mailto:brigitte.ballings@hotmail.be)) met als titel 'annulatie'.

Bij annulatie tot 14 dagen op voorhand is de cliënt 50% verschuldigd. Annuleert de cliënt minder dan 14 dagen op voorhand, dan is de cliënt het volledige bedrag verschuldigd maar mag zich wel laten vervangen door een derde.

#### 5.4.3. *In company workshops of presentaties, lezingen of consultancy-opdrachten:*

Na akkoord of ondertekening van het programmavoorstel of prijsvoorstel, gelden onderstaande regels:

- Annuleren van de dienstverlening zonder bericht of binnen veertien (14) werkdagen voor aanvang geeft aanleiding tot een betalingsplicht a rato van 100% van de kosten.
- Annuleren van de dienstverlening zonder bericht of binnen eenendertig (31) werkdagen voor aanvang geeft aanleiding tot een betalingsplicht a rato van 75% van de kosten.
- Annuleren van de dienstverlening zonder bericht of binnen zestig (60) werkdagen voor aanvang geeft aanleiding tot een betalingsplicht a rato van 50% van de kosten.
- Bij het verplaatsen van een geboekte lezing of workshop door de cliënt wordt 50% van het overeengekomen bedrag onmiddellijk gefactureerd. Het saldo + eventuele verplaatsingskosten wordt afgerekend zoals bepaald onder 4.5.

#### 5.4.4. *Online programma's*

Aangekochte online programma's kunnen niet 'beëindigd' worden en worden ook niet terugbetaald.

5.4.5. Bij annulatie door Bounce Back Coaching van een open of in company workshop wordt het inschrijvingsgeld integraal teruggestort. Een annulatie van een workshop kan gebeuren als er niet voldoende deelnemers zijn, of wegens ziekte/familiale omstandigheden/overmacht. De dienstverlening wordt dan opgeschort tot nader orde en wordt terug aangevangen op het moment dit voor Bounce Back Coaching weer mogelijk is. Uiteraard is het niet de bedoeling dat dienstverlening zomaar wordt opgeschort noch kan de cliënt beroep doen op enige vorm van schadevergoeding

## **6. Artikel 6 - Duur en beëindiging**

6.1. Beide Partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen de mening is toegedaan dat de uitvoering van de opdracht niet langer plaats kan hebben conform de bevestigde offerte of latere bijkomende opdrachtspecificatie. De beëindiging van de overeenkomst door de opdrachtgever, geeft Bounce Back Coaching het recht de betaling van de volledige overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte kosten te vorderen, tenzij hierrond een ander akkoord wordt bereikt.

6.2. Elke partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden indien de andere partij op toerekenbare en zwaarwichtige of herhaaldelijke wijze inbreuk maakt op de verplichtingen eigen aan deze Overeenkomst. Tekortkomingen aan de betalingsverplichting en de medewerkingsverplichting door de Opdrachtgever worden als zwaarwichtige tekortkomingen beschouwd. Een onmiddellijke beëindiging is slechts mogelijk nadat de in gebreke blijvende partij een redelijke mogelijkheid is gegeven om toch aan zijn verplichtingen te voldoen, na aangetekende ingebrekestelling. De beëindiging laat de mogelijkheid onverlet om verdere rechten uit te oefenen voor de schade geleden ten gevolge van een inbreuk.

- 6.3. Indien één van de partijen niet meer aan de verplichtingen van de Overeenkomst kan voldoen ten gevolge van een staat van faillissement of gerechtelijke reorganisatie of enige andere aantasting van de kredietwaardigheid, dan heeft elke partij het recht om de Overeenkomst onmiddellijk, eenzijdig en zonder meer te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven.
- 6.4. Bounce Back Coaching mag slechts gebruik maken van haar recht op voortijdige beëindiging als ten gevolge van feiten en omstandigheden buiten haar wil in alle redelijkheid de voltooiing van de opdracht niet van haar kan worden gevegd. Deze situatie omvat, maar is niet beperkt tot, overmacht, zwangerschap, hospitalisatie, et cetera. Bounce Back Coaching houdt in deze situatie in ieder geval aanspraak op de betaling van de door haar geleverde prestaties tot op het moment van beëindiging. Partijen kunnen tevens met onderling akkoord overeenkomen dat de uitvoering van de opdracht zal worden uitgesteld naar een latere datum.

## **7. Artikel 7 - Intellectuele eigendomsrechten**

- 7.1. Al het materiaal (illustraties, beelden, schema's, video's, modellen, technieken, werkboeken, (online) programma's, instrumenten die zijn ontwikkeld, gebruikt en/of verleend door Bounce Back Coaching voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven de eigendom van Bounce Back Coaching.
- 7.2. De opdrachtgever verkrijgt slechts het recht om dit materiaal binnen de eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking of het doorgeven van een of meerdere van deze zaken aan personen buiten de eigen organisatie kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming door Bounce Back Coaching.
- 7.3. Alle door Bounce Back Coaching gecreëerde en/of terbeschikkinggestelde materialen kunnen enkel gebruikt worden voor de vooraf gecommuniceerde doeleinden en/of bestemmingen. Het ongeautoriseerde gebruik zal bijgevolg aanleiding geven tot een nieuwe facturatie ten belopen van het gehanteerde standaardtarief vermeerderd met een toeslag van 50%, voor iedere vastgestelde schending apart. De opdrachtgever is eveneens verantwoordelijk voor ieder vastgesteld ongeautoriseerd gebruik door derden.

## **8. Artikel 8 - Bepalingen over deze overeenkomst**

- 8.1. Bounce Back Coaching behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de workshop verstoren of belemmeren, van deelname uit te sluiten. Ook deelnemers die een activiteit uitoefenen die concurrerend is aan de activiteiten van Bounce Back Coaching, kunnen worden uitgesloten van deelname. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden meegedeeld aan de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan Bounce Back Coaching.
- 8.2. De nietigheid of ongeldigheid van een bepaling of een gedeelte van een bepaling uit deze voorwaarden heeft geen gevolgen voor de werking van de overige bepalingen. De betwiste bepaling wordt geacht op zichzelf te staan en niet van toepassing te zijn. Wij hebben het voorrecht om de betreffende bepaling te vervangen door een geldige bepaling van gelijke strekking. (Sub-)Titels in deze overeenkomst kennen een louter illustratieve waarde.

## **9. Artikel 9 - Tevredenheid**

Eventuele klachten over de dienstverlening kunnen onmiddellijk gemeld worden tijdens de coaching, workshop of activiteit.

## **10. Artikel 10 - Confidentialiteit en deontologie**

- 10.1. Bounce Back Coaching en de opdrachtgever bevestigen dat elke vertrouwelijke informatie die hen ter kennis komt ten gevolge van deze overeenkomst, te allen tijde vertrouwelijk blijft. Vertrouwelijke informatie is deze informatie die schriftelijk is medegedeeld aan de andere partij en welke duidelijk aangeduid is als vertrouwelijk of informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd moet worden. Elke inbreuk op de vertrouwelijkheid brengt de aansprakelijkheid van de inbreuk makende partij in het gedrang. Deze inbreuk makende partij heeft eveneens de verplichting om de andere partij te vrijwaren van elke schade die het gevolg is van de inbreuk, inclusief het nemen van verdere (buiten)-gerechtelijke stappen.
- 10.2. Brigitte Ballings is ICF-gecertificeerd coach en handelt overeenkomstig de ethische code van de International Coach Federation - ICF (zie <https://coachfederation.org/icf-ethics/>). In overeenstemming met de regels van deontologie en ethiek van het ICF, en meer in het bijzonder de vertrouwelijkheid van coaching, blijft alle informatie die door de coachee wordt verstrekt tijdens dit coachingprogramma volledig vertrouwelijk. Dit betekent dat er geen feedback zal worden gegeven over de inhoud van de coachingssessies buiten wat de coachee er zelf over wil zeggen.
- 10.3. De klant en/of opdrachtgever gaat er echter mee akkoord dat de coach de naam en contactgegevens van de coachee aan het ICF doorgeeft om haar coachingpraktijk te rechtvaardigen, lid te blijven van het ICF en haar certificering te behouden.
- 10.4. Brigitte Ballings is ook lid van de VESB (Vereniging van erkende stress en burn-out coaches en handelt overeenkomstig de deontologische code van deze vereniging (<https://www.vesb.eu/storage/app/media/documenten/gedragscode.pdf>))
- 10.5. Brigitte Ballings is ook lid van de beroepsvereniging voor perfectionismecoaches en handelt overeenkomstig de deontologische code van deze vereniging (<https://www.bpcvzw.be/gedragscode>)

## **11. Artikel 11 - Aansprakelijkheid**

De aansprakelijkheid van Brigitte Ballings is beperkt tot het bedrag dat is verzekerd onder de verzekering "beroepsaansprakelijkheid".

## **12. Artikel 12 – Woonplaats**

- 12.1. De praktijk van Bounce Back Coaching bevindt zich te Bredene Parklaan 15/302. Persoonlijke coachingtrajecten gaan door ofwel online ofwel hier ter plaatse.
- 12.2. Workshops gaan altijd door op verplaatsing, tenzij ze online gebeuren.

## **13. Artikel 13 – Betwistingen**

- 13.1. Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht.
- 13.2. In geval van geschil omtrent de uitvoering van de overeenkomst zullen Bounce Back Coaching en de opdrachtgever alles in het werk stellen om een minnelijke oplossing te vinden.
- 13.3. Indien het geschil toch wordt voortgezet zijn de rechtbanken van het arrondissement Gent bevoegd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Deze algemene voorwaarden gaan in werking vanaf 1 januari 2021.