

Algemene Voorwaarden

Versie: mei 2026

KvK: 83791108

BTW: NL862990737B01

01 DEFINITIES

Gelukzusters / Opdrachtnemer

Gelukzusters V.O.F., Wilhelminastraat 90C, 5104 GD Dongen. KvK 83791108 – BTW NL862990737B01. Vennoten: Susanne van Riel-Bastiaenen en Esther van der Heeft, info@gelukzusters.nl.

Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die een opdracht verstrekt aan Gelukzusters.

Coachee / Deelnemer

De natuurlijke persoon die deelneemt aan coaching, training of begeleiding.

Diensten

Alle werkzaamheden die Gelukzusters aanbiedt, waaronder: coaching, training, werkgelukdeskundigheid, advies & consultancy, strategisch communicatieadvies, interim management, teamontwikkeling, programma-ontwikkeling, workshops, lezingen, sprekersopdrachten en online dienstverlening.

NOBCO – Nederlandse Orde van Beroepscoaches. **NOBTRA** – Nederlandse Orde van Beroepstrainers. **Overeenkomst** – Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Gelukzusters over het leveren van Diensten.

02 TOEPASSELIJKHEID

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van Gelukzusters. Voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk afgewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

03 PROFESSIONELE STANDAARDEN

Gelukzusters werkt volgens de professionele richtlijnen van NOBCO (Nederlandse Orde van Beroepscoaches) en de kwaliteitsnormen van NOBTRA (Nederlandse Orde van Beroepstrainers). Deze certificeringen waarborgen vakmanschap, integriteit en zorgvuldigheid in coaching en training.

04 OFFERTES EN TOTSTANDKOMING

Offertes zijn 30 dagen geldig. Een overeenkomst komt pas tot stand zodra Opdrachtgever de offerte schriftelijk of digitaal bevestigt.

05 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

Gelukzusters levert een inspanningsverplichting: deskundig, zorgvuldig en met aandacht. Gelukzusters mag derden inschakelen wanneer dit nodig is. Opdrachtgever zorgt voor tijdige en juiste informatie.

Termijnen zijn nooit fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

06 ONLINE DIENSTVERLENING

Bij online sessies, trainingen of meetings:

- Opdrachtgever/Coachee zorgt voor een stabiele verbinding en geschikte apparatuur.
- Gelukzusters is niet aansprakelijk voor technische storingen buiten haar invloed.
- Digitale platforms worden zorgvuldig gekozen, maar absolute beveiliging kan niet worden gegarandeerd.

07 GEHEIMHOUDING

Alle informatie van Opdrachtgever en Coachee wordt vertrouwelijk behandeld. Inhoud van coachgesprekken wordt nooit gedeeld zonder expliciete toestemming van de Coachee.

08 INTELLECTUEEL EIGENDOM

Alle materialen, methodieken, werkvormen, presentaties, programma's, formats, online modules en andere creaties blijven eigendom van Gelukzusters. Gebruik is alleen toegestaan binnen de opdracht en nooit voor commerciële doeleinden zonder schriftelijke toestemming.

09 HONORARIUM EN KOSTEN

Tarieven zijn exclusief BTW (21%) en exclusief reis- en materiaalkosten. Gelukzusters kan een voorschot vragen en werkzaamheden opschorten totdat dit is voldaan. Jaarlijkse indexatie kan plaatsvinden op basis van de CBS-prijnsindex of marktontwikkelingen.

10 BETALING

Betalingstermijn: 14 dagen. Bij te late betaling geldt de wettelijke rente en kunnen incassokosten worden doorbelast.

11 AANSPRAKELIJKHEID

Gelukzusters is alleen aansprakelijk voor directe schade door een aantoonbare, toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Wanneer geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht.

Gelukzusters is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, winstderving of bedrijfsstagnatie.

Bij interim-opdrachten is Gelukzusters niet verantwoordelijk voor beleidskeuzes of gevolgen binnen de organisatie van Opdrachtgever.

12 ANNULERING

TRAININGEN, WORKSHOPS & PROGRAMMA'S		COACHING & INDIVIDUELE BEGELEIDING	
Binnen 5 werkdagen	100%	Binnen 24 uur	100%
5–10 werkdagen	50%	24–48 uur	50%
Meer dan 10 werkdagen	Kosteloos	Meer dan 48 uur	Kosteloos
SPREKERSOPDRACHTEN & LEZINGEN		INTERIM-OPDRACHTEN	
Binnen 30 dagen	100%	Opzegtermijn	1 maand
30–60 dagen	50%		
Meer dan 60 dagen	Kosteloos		

No-show: Bij niet verschijnen zonder voorafgaande annulering is 100% van het tarief verschuldigd.

13 OVERMACHT

Bij overmacht (zoals ziekte, pandemie, stroomstoringen of andere situaties buiten de invloed van Gelukzusters) mag Gelukzusters de opdracht verplaatsen of annuleren zonder schadeplichtigheid.

14 PRIVACY

Op de verwerking van persoonsgegevens is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Gelukzusters verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig en alleen voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

Het privacybeleid van Gelukzusters is beschikbaar op de website en legt vast welke gegevens worden verwerkt, op welke grondslag, hoe lang deze worden bewaard en welke rechten betrokkenen hebben (zoals inzage, correctie en verwijdering).

15 KLACHTEN

Gelukzusters hecht grote waarde aan kwaliteit en klanttevredenheid. Klachten worden serieus genomen en zorgvuldig behandeld.

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na het ontstaan, schriftelijk of per e-mail ingediend bij Gelukzusters via info@gelukzusters.nl.
2. Gelukzusters bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.
3. Gelukzusters streeft ernaar de klacht binnen 4 weken na ontvangst inhoudelijk te beantwoorden. Indien meer tijd nodig is, wordt Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte gesteld.
4. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de kwestie worden voorgelegd aan de klachtencommissie van NOBCO, overeenkomstig het tuchtreglement van die organisatie.

Meer informatie over de klachtenprocedure van NOBCO is te vinden op www.nobco.nl

16 DIGITALE COMMUNICATIE

E-mail en digitale bevestigingen worden beschouwd als rechtsgeldig en bindend.

17 BEËINDIGING

Beide partijen kunnen de overeenkomst beëindigen wanneer de andere partij wezenlijk tekortschiet en dit niet binnen 14 dagen herstelt.

18 GESCHILLEN

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden eerst via overleg en eventueel mediation geprobeerd op te lossen. Indien dit niet lukt, is de rechtbank in het arrondissement van Gelukzusters bevoegd.

Gelukzusters V.O.F. · Wilhelminastraat 90C, 5104 GD Dongen · KvK 83791108 · info@gelukzusters.nl · Versie mei 2026