

1. Definities

- **Opdrachtnemer:** House of Resilience, gevestigd te Utrecht, ingeschreven bij de KvK onder nummer 92088112.
- **Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met House of Resilience.
- **Coachee:** De persoon die deelneemt aan een coachingstraject.
- **Overeenkomst:** De afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende coaching, training of maatwerktrajecten.

2. Toepasselijkheid

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, trajecten, diensten en overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Door een traject aan te gaan verklaart Opdrachtgever zich akkoord met deze voorwaarden.

3. Diensten

- House of Resilience biedt coaching, training en maatwerktrajecten voor particulieren en organisaties.
- Coaching is **geen therapie of medische behandeling**. Indien psychologische of medische zorg nodig is, wordt de coachee doorverwezen naar een bevoegde professional.
- Opdrachtnemer voert de diensten uit naar beste inzicht, vermogen en professionaliteit, conform de ethische richtlijnen van de beroepsgroep.

4. Totstandkoming van de overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand wanneer de Opdrachtgever de overeenkomst zonder voorbehoud heeft ondertekend en het aldus ondertekende exemplaar bij House of Resilience retour is ontvangen dan wel door schriftelijke aanvaarding door de Opdrachtgever van de offerte van House of Resilience of, als de Opdrachtgever een opdracht plaatst zonder dat aan die opdracht een offerte van House of Resilience ten grondslag ligt, door schriftelijke bevestiging door House of Resilience van die opdracht.
- De duur van de opdracht is in de offerte of factuur vastgelegd. Als de duur van de overeenkomst in verband met de aard van de dienstverlening niet van tevoren kan worden vastgelegd wordt een raming van de duur of het aantal sessies in de offerte

opgenomen. Partijen bepalen vervolgens in overleg de uiteindelijke duur van de uitvoering van de diensten.

5. Uitvoering van de overeenkomst

- Met House of Resilience gesloten overeenkomsten leiden voor House of Resilience tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting. House of Resilience komt haar verplichtingen na, zoals naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van uitvoeren van de opdracht van House of Resilience verlangd kan worden. House of Resilience is aangesloten bij de Nederlandse Orde voor Beroepscoaches (Nobco) en zal de richtlijnen en gedragsregels van deze orde naleven.
- De Opdrachtgever en/of Coachee blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag en de gevolgen daarvan, zowel tijdens de sessies met House of Resilience als daarna.
- Indien de Opdrachtgever derden wil betrekken bij de uitvoering van de opdracht, dient hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming van House of Resilience te worden verkregen.
- De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, die House of Resilience heeft gevraagd of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan House of Resilience worden verstrekt. Indien Opdrachtgever hieraan niet voldoet, heeft House of Resilience het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de overeengekomen tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

5. Offertes en tarieven

- Offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.
- Tarieven zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven.
- Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor tarieven jaarlijks te indexeren.

6. Betaling

- Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen.
- Bij niet-tijdige betaling kan Opdrachtnemer de uitvoering van diensten opschorten.
- Eventuele incassokosten komen voor rekening van Opdrachtgever.

7. Annulering en verzetten

Particulieren in het kort

- Kosteloos annuleren of verzetten kan tot 48 uur voor aanvang van de afspraak, tenzij incidenteel anders overeengekomen.
- Tussen 48-24 uur is House of Resilience gerechtigd 50% van de kosten in rekening te brengen
- Bij annulering binnen 24 uur wordt 100% van het tarief in rekening gebracht.

Zakelijke Opdrachtgevers in het kort

- Annulering van trainingen, workshops of trajecten:
 - Tot 30 dagen vooraf: kosteloos
 - 30–14 dagen vooraf: 50% van het tarief
 - Minder dan 14 dagen vooraf: 100% van het tarief
- Individuele sessies binnen zakelijke trajecten volgen dezelfde regels als particuliere sessies.

8. Annulering en tussentijdse beëindiging

8.1 Annulering door de Opdrachtgever

- Annulering van een training, coaching- of maatwerktraject dient per e-mail te worden doorgegeven. De annulering is definitief zodra House of Resilience deze schriftelijk heeft bevestigd.
- Voor particuliere opdrachtgevers geldt dat individuele sessies tot 48 uur voor aanvang kosteloos kunnen worden verzet of geannuleerd, tenzij anders overeengekomen. Tussen 48-24 uur is House of Resilience gerechtigd 50% in rekening te brengen. Bij annulering binnen 24 uur of bij niet verschijnen wordt het volledige tarief in rekening gebracht.
- Voor zakelijke opdrachtgevers geldt dat annulering van trainingen, workshops of maatwerktrajecten kosteloos is tot 30 dagen voor aanvang.
 - 30–14 dagen voor aanvang: 50% van het tarief
 - Minder dan 14 dagen voor aanvang: 100% van het tarief
- Indien de Opdrachtgever of Coachee na aanvang van het traject deelname tussentijds beëindigt of niet (verder) deelneemt, bestaat geen recht op restitutie, tenzij House of Resilience op basis van bijzondere omstandigheden anders beslist.

8.2 – Annulering of beëindiging door House of Resilience

- House of Resilience kan een traject annuleren of beëindigen wanneer zich omstandigheden voordoen die buiten haar invloed liggen of haar niet kunnen worden toegerekend, en waardoor voortzetting van de opdracht niet redelijk is. In dat geval blijft de Opdrachtgever het honorarium verschuldigd voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden.
- House of Resilience heeft het recht om zonder opgave van reden een training, coaching-, of maatwerktraject te annuleren of deelname van een Opdrachtgever/ Coachee te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige voor de diensten voor deze Opdrachtgever/ Coachee aan House of Resilience betaalde bedrag.
- House of Resilience kan een Opdrachtgever of Coachee uitsluiten van verdere deelname wanneer diens gedrag het traject verstoort of belemmert. De Opdrachtgever wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. De betalingsverplichting blijft onverminderd van kracht.
- Wanneer één van de partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, moet de andere partij dit eerst schriftelijk melden (ingebrekestelling), met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen. Als de tekortkoming niet binnen deze termijn wordt opgelost, mag de overeenkomst worden beëindigd zonder dat de beëindigende partij schadevergoeding verschuldigd is. Werkzaamheden die tot dat moment zijn verricht, worden volgens de gemaakte afspraken afgerekend.
- Beide partijen kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen via een aangetekende brief, zonder voorafgaande ingebrekestelling, indien sprake is van:
 - De andere partij vraagt (voorlopige) surseance van betaling aan of deze wordt verleend.
 - De andere partij vraagt faillissement aan of wordt failliet verklaard.
 - De onderneming van de andere partij wordt beëindigd of geliquideerd.
 - Er wordt beslag gelegd op een aanzienlijk deel van het vermogen van de andere partij.
 - De andere partij fuseert, splitst of wordt ontbonden.
 - De andere partij kan op een andere manier redelijkerwijs niet langer geacht worden haar verplichtingen na te komen.
- Bij ontbinding betaalt House of Resilience eventuele onverschuldigde betalingen binnen 14 dagen terug, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de datum van betaling. Bij gedeeltelijke ontbinding geldt dit alleen voor het ontbonden deel.

9. Aansprakelijkheid

- House of Resilience is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- De Opdrachtgever en/of Coachee blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor eigen keuzes, gedrag en resultaten, zowel tijdens als na de sessies.
- Eventuele aansprakelijkheid van House of Resilience is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
- Indien om welke reden dan ook geen uitkering door de verzekeraar plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de Opdrachtgever voor de betreffende opdracht is betaald.
- House of Resilience is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie die door de Opdrachtgever of Coachee is verstrekt.
- Partijen streven ernaar mogelijke geschillen in onderling overleg op te lossen. Wanneer er een verschil van inzicht ontstaat over de uitvoering van de overeenkomst, zullen Opdrachtgever en House of Resilience zich eerst inspannen om dit gezamenlijk en in goed overleg op te lossen.

10. Privacy en gegevensverwerking

- House of Resilience behandelt alle informatie van Opdrachtgever en Coachee strikt vertrouwelijk. House of Resilience is – afhankelijk van de aard van de dienstverlening - gebonden aan relevante gedragscodes en professionele beroepscode.
- House of Resilience verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, het voeren van een correcte administratie en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Persoonsgegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Gegevens worden niet met derden gedeeld, tenzij:
 - dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst,
 - er een wettelijke verplichting bestaat, of
 - de Coachee hiervoor vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven.

- Wanneer de dienstverlening plaatsvindt in opdracht van een werkgever, worden geen inhoudelijke gegevens over het traject, de voortgang of de persoonlijke situatie van de Coachee gedeeld zonder expliciete schriftelijke toestemming van de Coachee.
- House of Resilience bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, tenzij een wettelijke bewaartermijn anders voorschrijft.
- De Opdrachtgever en/of Coachee heeft het recht om persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te laten verwijderen, voor zover dit binnen de wettelijke kaders mogelijk is.
- In de privacyverklaring op de website van House of Resilience staat beschreven welke gegevens worden verwerkt, voor welke doeleinden en welke rechten betrokkenen hebben.
- Wanneer House of Resilience diensten verleent aan een Coachee in opdracht van diens werkgever, wordt **geen informatie** verstrekt over de inhoud van het traject, de voortgang of de persoonlijke situatie van de Coachee. Informatie wordt uitsluitend gedeeld wanneer de Coachee hiervoor vooraf **gerichte schriftelijke toestemming** heeft gegeven.

11. Overmacht

- In geval van overmacht (zoals ziekte, calamiteiten, technische storingen) kan Opdrachtnemer afspraken verzetten zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade.
- Eventuele afspraken die komen te vervallen in het geval van Overmacht zullen kosteloos worden verzet of geannuleerd, afhankelijk van de aard van de Overmachtssituatie.
- House of Resilience is niet aansprakelijk voor eventuele vertraging.

12. Intellectueel eigendom

- Alle materialen, methodieken, oefeningen en documenten blijven eigendom van House of Resilience.
- Gebruik, verspreiding of reproductie is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming.

13. Klachtenprocedure

- Klachten dienen binnen 14 dagen na het ontstaan schriftelijk te worden gemeld.

- Opdrachtnemer en Opdrachtgever streven naar een passende oplossing.
- Indien van toepassing kan worden doorverwezen naar een onafhankelijke klachtencommissie van de beroepsorganisatie (bijv. NOBCO).

14. Toepasselijk recht

- Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar House of Resilience gevestigd is.

Deze voorwaarden zijn geupdate op 24.03.2026. House of Resilience behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden aan te passen op elk moment.