

Algemene voorwaarden



Voor persoonlijke coaching en aanverwante diensten van pollCOACHing

Versie: 17 augustus 2026

Deze algemene voorwaarden zijn bedoeld voor overeenkomsten tussen pollCOACHing en particuliere of zakelijke opdrachtgevers voor coaching en aanverwante begeleiding. De definitieve versie moet worden afgestemd op de exacte rechtsvorm, bedrijfsgegevens, verzekeringen en de manier waarop afspraken online of offline worden gesloten.

Artikel 1 – Definities

- pollCOACHing: de onderneming van Sebastiaan Poll, handelend onder de naam pollCOACHing.
- Cliënt: de natuurlijke persoon die coaching afneemt of met wie een coachingsovereenkomst wordt gesloten.
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een opdracht verstrekt, waaronder een zakelijke opdrachtgever.
- Overeenkomst: de afspraak tussen pollCOACHing en cliënt/opdrachtgever over de te leveren coaching of begeleiding.
- Coaching: persoonlijke begeleiding gericht op onder meer bewustwording, persoonlijke ontwikkeling, keuzes, eigenaarschap en praktische verandering.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, afspraken en overeenkomsten van pollCOACHing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- De algemene voorwaarden worden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de cliënt/opdrachtgever beschikbaar gesteld, zodat deze kunnen worden opgeslagen en geraadpleegd.
- Voor zover de cliënt consument is, gelden wettelijke consumentenrechten onverkort. Een bepaling in deze voorwaarden wordt niet toegepast voor zover die in strijd is met dwingend recht.

Artikel 3 – Aanbod en totstandkoming

- Een aanbod vermeldt in ieder geval de aard van de dienst, de prijs en eventuele bijzondere voorwaarden.
- Een overeenkomst komt tot stand nadat de cliënt/opdrachtgever het aanbod heeft aanvaard of nadat een afspraak voor coaching door beide partijen is bevestigd.
- Een kennismakingsgesprek is vrijblijvend, tenzij vooraf uitdrukkelijk anders is afgesproken.

Artikel 4 – Uitvoering van coaching

- pollCOACHing voert de coaching naar beste inzicht en vermogen uit. Coaching is een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

- De inhoud en frequentie van gesprekken worden afgestemd op de hulpvraag en kunnen gedurende het traject worden aangepast.
- Coaching kan, indien afgesproken, plaatsvinden in een praktijkruimte, buiten/wandelend, online of in combinatie met verblijf. Voor verblijf kunnen aanvullende voorwaarden gelden.
- PollCoaching is geen zorgaanbieder voor medische of psychiatrische behandeling. De cliënt blijft verantwoordelijk voor het tijdig inschakelen van passende professionele hulp wanneer dat nodig is.

Artikel 5 – Verantwoordelijkheid van de cliënt

- De cliënt verstrekt informatie die redelijkerwijs nodig is om de coaching zorgvuldig uit te voeren.
- De cliënt blijft verantwoordelijk voor eigen keuzes, beslissingen, gedrag en de toepassing van inzichten uit de coaching.
- De cliënt meldt relevante omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het veilig en verantwoord uitvoeren van de coaching, voor zover dat redelijkerwijs nodig is.

Artikel 6 – Afspraken en annulering

- Een geplande sessie kan kosteloos worden verplaatst of geannuleerd indien dit uiterlijk 48 uur vóór de afspraak gebeurt, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- Bij annulering tussen 48 en 24 uur vóór de afspraak kan maximaal 50% van het afgesproken tarief in rekening worden gebracht.
- Bij annulering binnen 24 uur vóór de afspraak of bij niet verschijnen kan het volledige tarief in rekening worden gebracht, tenzij sprake is van een redelijke grond waardoor toepassing van deze regel onredelijk zou zijn.
- Wanneer pollCOACHing zelf een afspraak moet annuleren, wordt zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak aangeboden. Een reeds betaald bedrag voor de niet-geleverde sessie wordt, indien geen vervangende afspraak wordt gemaakt, terugbetaald.
- Voor zakelijke trajecten, dagprogramma's of arrangementen kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden schriftelijk worden overeengekomen.

Artikel 7 – Bedenktijd bij overeenkomsten op afstand

- Wanneer een consument via internet, e-mail of telefoon een overeenkomst sluit, kan een wettelijke bedenktijd van 14 dagen gelden, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
- Wanneer de consument tijdens de bedenktijd uitdrukkelijk verzoekt om met de dienst te beginnen, kan voor het reeds uitgevoerde deel een betalingsverplichting ontstaan. Wanneer de dienst volledig is uitgevoerd onder de wettelijke voorwaarden, kan het herroepingsrecht vervallen.
- Wanneer een consument een afspraak boekt voor een bepaalde datum of periode kan een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht van toepassing zijn. De exacte toepassing hangt af van de aard van de geboekte dienst. PollCoaching verstrekt hierover de informatie die wettelijk vereist is.

Artikel 8 – Tarieven en betaling

- De actuele tarieven staan op de website, in een offerte of worden vooraf anderszins duidelijk gecommuniceerd.

- Facturen worden betaald binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
- Indien btw verschuldigd is, wordt deze volgens het op dat moment geldende tarief in rekening gebracht.
- Bij niet-tijdige betaling kan pollCOACHing, na een redelijke betalingsherinnering en voor zover wettelijk vereist, wettelijke rente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen.

Artikel 9 – Vertrouwelijkheid

- pollCOACHing behandelt informatie die tijdens de coaching wordt gedeeld vertrouwelijk, behalve wanneer een wettelijke verplichting bestaat om informatie te delen, wanneer de cliënt daar toestemming voor geeft, of wanneer sprake is van een uitzonderlijke situatie waarin het niet delen van informatie tot ernstig nadeel of gevaar kan leiden.
- Voor zakelijke trajecten kunnen aanvullende afspraken over vertrouwelijkheid en rapportage worden gemaakt.

Artikel 10 – Privacy

- Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de Privacyverklaring van pollCOACHing en de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- De cliënt kan de Privacyverklaring raadplegen via de website.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

- pollCOACHing is alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming, voor zover die aansprakelijkheid niet wettelijk is uitgesloten of beperkt.
- Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende dienstverlening in de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door de cliënt/opdrachtgever is betaald, met als maximum het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
- De beperkingen gelden niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van pollCOACHing of voor zover beperking wettelijk niet is toegestaan.
- pollCOACHing is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gemiste inkomsten of gemiste kansen, voor zover uitsluiting wettelijk is toegestaan.

Artikel 12 – Intellectueel eigendom

- Het Poll Coachingmodel, teksten, werkvormen, documenten en andere door pollCOACHing ontwikkelde materialen blijven intellectueel eigendom van Sebastiaan Poll/pollCOACHing, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- De cliënt mag ontvangen materialen voor eigen gebruik gebruiken, maar niet zonder toestemming verveelvoudigen, publiceren, doorverkopen of als eigen methodiek exploiteren.

Artikel 13 – Klachten

- Klachten over de dienstverlening worden bij voorkeur zo snel mogelijk en gemotiveerd besproken met pollCOACHing, zodat gezamenlijk naar een oplossing kan worden gezocht.

- Het indienen van een klacht laat wettelijke rechten van de cliënt onverlet.

Artikel 14 – Opschorting en beëindiging

- pollCOACHing kan een traject opschorten of beëindigen wanneer voortzetting redelijkerwijs niet verantwoord is, bijvoorbeeld bij onvoldoende vertrouwen, herhaaldelijk niet nakomen van afspraken, grensoverschrijdend gedrag of wanneer andere hulp noodzakelijk blijkt.
- Bij beëindiging wordt waar mogelijk besproken hoe het traject zorgvuldig wordt afgerond en welke vervolgstap passend is.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschillen

- Op overeenkomsten met pollCOACHing is Nederlands recht van toepassing.
- Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen. Consumenten behouden de wettelijke mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 16 – Slotbepaling

Indien een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen in dat geval de betreffende bepaling vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling.

Versie: 17 augustus 2026