

ALGEMENE VOORWAARDEN DE GRENSVERLEGGER

Artikel 1. Wie is wie?

- **De Grensverlegger:** Het bedrijf van Matthijs Künzel. Gevestigd aan de Herfterlaan 14a in Zwolle. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93170750. E-mail: matthijs@degrensverlegger.nu.
- **Klant:** De ondernemer, het bedrijf of de particuliere persoon (consument) die met De Grensverlegger samenwerkt.
- **Overeenkomst:** De afspraak tussen De Grensverlegger en de Klant over de coaching en het partnership.

Artikel 2. Wanneer gelden deze voorwaarden?

2.1. Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes, afspraken en diensten van De Grensverlegger.

2.2. Eigen voorwaarden van de Klant gelden niet.

2.3. Onze samenwerking is een **partnership**. We werken niet met losse uren of standaardpakketten. We werken samen met één doel: jouw persoonlijke en zakelijke groei.

2.4. We kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als we dat vooraf samen schriftelijk of via de e-mail hebben afgesproken.

2.5. *Uitzondering voor consumenten:* Ben je een consument (particulier)? Dan heb je volgens de wet recht op 14 dagen bedenktijd (herroepingsrecht) na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de coaching in overleg met jou al binnen die 14 dagen is gestart.

Artikel 3. Offertes en de vaste prijs

3.1. Een aanbod of offerte van De Grensverlegger is maximaal 1 maand geldig. Daarna kan de prijs of het aanbod veranderen. Staat er in de offerte een andere termijn? Dan geldt die termijn.

3.2. De Grensverlegger werkt met een **vaste prijs** voor de hele afgesproken periode.

3.3. In deze vaste prijs zit normale tussentijdse hulp via telefoon en e-mail om de grote lijn vast te houden of te sparren bij een acute crisis. Deze extra hulp heeft wel duidelijke grenzen:

- **Geen 24/7 bereikbaarheid:** Je kunt altijd een bericht of e-mail achterlaten, maar De Grensverlegger is niet dag en nacht bereikbaar. Reacties volgen binnen de normale reactietijd (zie Artikel 4.5).
- **Geen structurele inzet:** Vraagt een situatie om wekenlange intensieve inzet, extra sessies op locatie of het overnemen van werkzaamheden binnen jouw bedrijf? Dan valt dit buiten de vaste prijs.

3.4. **Uitzonderingen:** Willen we afwijken van de vaste prijs of de afgesproken diensten? Dan kan dat. Een uitzondering of aanvullende afspraak (zoals een apart project voor een langdurige crisis) geldt alleen als we dit samen vooraf schriftelijk of via de e-mail hebben vastgelegd.

Artikel 4. Hoe we samenwerken (flexibiliteit en afspraken)

4.1. De Grensverlegger voert de overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen en volgens de regels van goed vakmanschap. Dit is een inspanningsverplichting. We doen er alles aan, maar we kunnen een eindresultaat vooraf nooit 100% garanderen.

4.2. **Inspanningsverplichting van de Klant:** Dit partnership vraagt ook een actieve inzet van jouw kant. Om te kunnen groeien is het nodig dat je openstaat voor verandering, actief aan de slag gaat met de coaching en de besproken acties uitvoert. Dit hoeft niet altijd soepel te gaan of direct te lukken. Het belangrijkste is dat je doet, leert en reflecteert.

4.3. We kijken naar wat er in de praktijk gebeurt (**voortschrijdend inzicht**). Het einddoel staat vast, maar de weg ernaartoe kan veranderen. Als het nodig is voor **jou of je bedrijf**, passen we het plan in overleg wendbaar aan.

4.4. We gaan respectvol met elkaar om. We spreken elkaar eerlijk aan om te zorgen dat jij groeit.

4.5. **Bereikbaarheid en reactietijd:** De Grensverlegger probeert altijd zo snel mogelijk te reageren op tussentijdse vragen via telefoon of e-mail. De maximale reactietijd is **3 dagen**. Geplande vakanties en vrije dagen van De Grensverlegger tellen hierin niet mee. Deze vakanties worden natuurlijk altijd vooraf netjes aan de Klant doorgegeven.

4.6. **Afzeggen van sessies:** Ben je een keer onverwachts ziek of is er een acute crisis? Dan is het verzetten van een sessie geen probleem. Gebeurt het afzeggen of verzetten van geplande sessies herhaaldelijk? Dan tellen deze sessies wel mee als gegeven en worden ze niet ingehaald.

4.7. De Grensverlegger mag de afgesproken coaching of dienstverlening in zijn geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door een andere professionele coach (bijvoorbeeld bij ziekte of specifieke expertise). Dit gebeurt altijd in overleg.

4.8. We starten met het partnership zodra we een schriftelijk akkoord hebben en de eventuele eerste betaling (of aanbetaling) is gedaan.

4.9. De Klant zorgt ervoor dat we op tijd kunnen beginnen met het traject. Zorg je er als Klant niet voor dat De Grensverlegger op tijd kan starten? Dan zijn de extra kosten of extra uren die daardoor ontstaan voor jouw eigen rekening.

Artikel 5. Geheimhouding en Privacy

5.1. Dit partnership is gebaseerd op vertrouwen. De Grensverlegger en de Klant houden allebei alle informatie over elkaar, het bedrijf en het traject streng geheim.

5.2. Informatie wordt nooit met derden gedeeld, behalve als we daar vooraf samen schriftelijk toestemming voor hebben gegeven.

Artikel 6. Commitment en de Tevredenheidsgarantie

6.1. Als we starten, gaan we er allebei helemaal voor (**wederzijds commitment**). De insteek is om de hele afgesproken periode samen te werken.

6.2. Een partnership werkt alleen als er een goede klik is. Daarom geeft De Grensverlegger een **tevredenheidsgarantie**. Je mag de samenwerking op ieder moment per direct stoppen.

6.3. Stop je de samenwerking eerder? Dan regelen we het geld op basis van de menselijke maat **naar rato**:

- We berekenen het deel van het bedrag tot de dag waarop je stopt.
- Heb je vooraf al meer betaald dan dat deel? Dan stort De Grensverlegger het te veel betaalde bedrag netjes naar je terug.
- Heb je gekozen voor betaling per kwartaal en loop je achter op dit deel? Dan betaal je het openstaande deel naar rato bij.
- Kosten voor materialen of maatwerk die speciaal voor jou zijn geproduceerd, worden wel volledig berekend.

Artikel 6a. Tussentijdse beëindiging en/of annulering

6a.1. **Stoppen door de Klant:** Zoals beschreven in Artikel 6.2 mag de Klant de samenwerking op ieder moment per direct stoppen. De financiële afhandeling gebeurt dan altijd naar rato (volgens Artikel 6.3).

6a.2. **Stoppen door De Grensverlegger:** De Grensverlegger mag de samenwerking tussentijds stoppen als er een dringende reden is waardoor het partnership niet meer kan worden uitgevoerd zoals afgesproken. Dit gebeurt altijd schriftelijk en met een duidelijke uitleg. In dat geval betaalt de Klant ook alleen het deel van de periode tot de dag van stopzetting (naar rato).

6a.3. **Directe stopzetting bij problemen:** De Grensverlegger mag de overeenkomst met de Klant per direct stoppen of pauzeren als:

- De Klant de rekeningen na een herinnering nog steeds niet betaalt.
- De Klant zich niet houdt aan de afspraken of de inspanningsverplichting uit Artikel 4.2.
- De Klant failliet gaat, uitstel van betaling aanvraagt of stopt met zijn bedrijf. 6a.4. Als de samenwerking stopt door een situatie uit Artikel 6a.3, dan moet de Klant nog steeds betalen voor het deel van de samenwerking dat al is uitgevoerd. Ook vervalt op dat moment direct het recht om de gedeelde materialen nog langer te gebruiken.

Artikel 7. Facturering en Betaling

7.1. Je betaalt de vaste prijs in principe volledig vooraf. Als je dat wilt, kun je er ook voor kiezen om vooraf per kwartaal een gelijk deel te betalen. Deze keuze, of een eventuele andere schriftelijke uitzondering, leggen we vast in de offerte of de e-mail.

7.2. De betalingstermijn van een factuur is **14 dagen**.

7.3. Betaal je niet op tijd? Dan stuurt De Grensverlegger je een schriftelijke aanmaning (herinnering). Je krijgt dan nog 14 dagen de tijd om te betalen zonder extra kosten. Betaal je daarna nog niet? Dan ben je in verzuim en mag De Grensverlegger wettelijke rente berekenen.

7.4. Als je niet op tijd betaalt, mag De Grensverlegger de coaching en de tussentijdse support (bellen en mailen) tijdelijk stopzetten tot de betaling binnen is.

7.5. Extra kosten om het geld via een incassobureau te verzamelen, zijn voor de Klant. Dit kost minimaal € 40,-.

7.6. Ben je een zakelijke klant (ondernemer)? Dan mag je een openstaande factuur niet verrekenen met een bedrag dat je eventueel nog van De Grensverlegger denkt te goed te hebben. Je betaalt de factuur dus altijd eerst. *Uitzondering:* Dit geldt niet voor consumenten.

Artikel 8. Jouw materialen (intellectueel eigendom)

8.1. De Grensverlegger blijft de eigenaar van alle documenten, formats, video's en werkmethoden die hij deelt.

8.2. Je krijgt het recht om al deze materialen vrij te gebruiken binnen je eigen praktijk of bedrijf (of binnen je eigen team en met je personeel).

8.3. Je mag deze materialen absoluut niet verkopen, weggeven of delen met andere ondernemers of externe partijen buiten jouw bedrijf. Als je dit wel doet, stelt De Grensverlegger je aansprakelijk voor de schade.

Artikel 9. Aansprakelijkheid en Klachten

9.1. De Grensverlegger is alleen aansprakelijk voor directe schade als hij een grote fout heeft gemaakt door opzet of bewuste roekeloosheid. Je moet De Grensverlegger dan eerst schriftelijk de kans geven om de fout te herstellen.

9.2. De vergoeding voor schade is nooit hoger dan het bedrag dat jij voor de opdracht (of de gelopen periode) hebt betaald.

9.3. Indirecte schade (zoals misgelopen winst van je bedrijf, schade aan derden of misgelopen besparingen) wordt nooit vergoed.

9.4. Heeft de Klant een klacht over de coaching of de dienstverlening? Meld dit dan zo snel mogelijk en zo duidelijk mogelijk schriftelijk of per e-mail aan De Grensverlegger. Omschrijf het probleem nauwkeurig, zodat we samen naar een goede oplossing kunnen zoeken.

9.5. Een klacht geeft nooit automatisch recht op extra of andere werkzaamheden dan we vooraf in de overeenkomst hebben afgesproken.

Artikel 9a. Overmacht (onverwachte situaties)

9a.1. Soms gebeurt er iets waardoor we onze afspraken niet kunnen nakomen, zonder dat dit de schuld is van een van ons. Denk aan langdurige ziekte van Matthijs Künzel, grote netwerkstoringen of extreme overheidsmaatregelen. Dit noemen we overmacht.

9a.2. Duurt deze situatie langer dan 30 dagen? Dan mogen we allebei de samenwerking per direct schriftelijk stoppen.

9a.3. We hoeven elkaar dan geen schadevergoeding te betalen. De Klant betaalt in dit geval alleen voor het deel van de samenwerking dat tot de overmacht al is uitgevoerd (naar rato).

Artikel 10. Toepasselijk recht en Problemen

10.1. Op alle afspraken en deze voorwaarden geldt het Nederlands recht.

10.2. Hebben we een probleem waar we samen echt niet uitkomen? Dan proberen we dit eerst op te lossen met een onafhankelijke bemiddelaar (**mediation**). We delen de kosten hiervoor samen.

10.3. Lukt het ook met de bemiddelaar niet om het probleem op te lossen? Pas dan leggen we het probleem voor aan de rechtbank in Zwolle.

Artikel 11. Wijzigingen in onze afspraken of de voorwaarden

11.1. Blijkt tijdens de coaching dat we onze afspraken moeten aanpassen om jouw doel te behalen? Dan kunnen we de overeenkomst in onderling overleg veranderen.

11.2. De Grensverlegger mag deze algemene voorwaarden tussentijds wijzigen. Kleine wijzigingen mag De Grensverlegger altijd direct doorvoeren.

11.3. Grote, ingrijpende wijzigingen bespreekt De Grensverlegger altijd vooraf met de Klant. Ben je een consument en ga je niet akkoord met een grote wijziging? Dan mag je de overeenkomst per direct opzeggen.

Opgesteld op 16 juni 2026.