

Algemene Voorwaarden voor het leveren van diensten en producten

DoorNoortje

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtnemer:** DoorNoortje, persoonlijk vertegenwoordigd door Noortje Timmermans, die deze algemene voorwaarden in een overeenkomst gebruikt;
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die al dan niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en die de opdracht voor de werkzaamheden aan Opdrachtnemer verstrekt;
3. **Afnemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die al dan niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en die een product of dienst van Opdrachtnemer afneemt;
4. **Diensten:** alle door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever en/of afnemer geleverde diensten;
5. **Producten:** alle door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever en/of afnemer geleverde producten;
6. **Coachee:** degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies- of coachingstraject, dat laatste als hij niet zelf de Opdrachtgever is.
7. **Begeleidings-, advies- en coachingstrajecten:** de persoonlijk op maat gemaakte begeleidings-, advies- en coachingstrajecten, en het groepstraject "VA Design" en de maandelijkse "VA Q&A" zijn mede inbegrepen.
8. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd wordt;
9. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de Opdrachtgever in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
10. **Overeenkomst van afstand:** een overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;
12. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
13. **(Aanvullende) overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de Opdrachtgever producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de Opdrachtnemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Opdrachtnemer.

Artikel 2. Identiteit van Opdrachtnemer

DoorNoortje

Sepapaja tn 6, 15551 Tallinn, Estonia

E-mail: hallo@doornoortje.nl

Registry-code: 16513026

Artikel 3. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk (verlenging van) aanbod van Opdrachtnemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen Afnemer/Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Niet alleen Opdrachtnemer maar ook alle natuurlijke personen, rechtspersonen en/of derden die bij de uitvoering van enige opdracht door de Opdrachtnemer zijn ingeschakeld, kunnen zich op deze algemene voorwaarden beroepen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende overeenkomsten en/of duurovereenkomsten van de Afnemer/Opdrachtgever.

4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Afnemer/Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
5. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Afnemer/Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Afnemer/Opdrachtgever zijn in te zien en dat zij op verzoek van Afnemer/Opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
6. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan Afnemer/Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door Afnemer/Opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van Afnemer/Opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
7. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn de leden 5 en 6 van overeenkomstige toepassing en kan Afnemer/Opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4. Offertes/Aanbod

1. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes/aanbiedingen zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes/aanbiedingen gebonden indien de aanvaarding hiervan door Afnemer/Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd.
2. De prijzen in de genoemde offertes/aanbiedingen zijn exclusief 21 % btw en andere heffingen van overheidswege alsmede eventuele in dit kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzendkosten en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
3. Offertes/aanbiedingen zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie. Het bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van de offerte/aanbieding door Afnemer/Opdrachtgever mogelijk te maken. Als Opdrachtnemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in de offerte/aanbieding binden Opdrachtnemer niet.
4. Elke offerte/aanbieding bevat zodanige informatie, dat voor Afnemer/Opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van de offerte/aanbieding zijn verbonden.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer nooit tot het verrichten van een gedeelte van de offerte/aanbieding tegen een overeenkomstig deel van de totaalprijs.

Artikel 5. Totstandkoming van overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 5, tot stand op het moment van aanvaarding door Afnemer/Opdrachtgever van de offerte/aanbieding en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien Afnemer/Opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van de offerte/aanbieding. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Opdrachtnemer is bevestigd, kan Afnemer/Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden. Het niet tijdig bevestigen van de ontvangst van een offerte/aanbieding geldt als een verwerping daarvan.
3. Als de overeenkomst *uitsluitend* door middel van de uitwisseling van elektronische post of een soortgelijke vorm van individuele communicatie tot stand komt, is lid 2 niet van toepassing.
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt Opdrachtnemer voor een veilige webomgeving. Indien Afnemer/Opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de Opdrachtnemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. De Opdrachtnemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of Afnemer/Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de Opdrachtnemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of

aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

6. De Opdrachtnemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan Afnemer/Opdrachtgever de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door Afnemer/Opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de Opdrachtnemer waar Afnemer/Opdrachtgever met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Afnemer/Opdrachtnemer van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien Afnemer/Opdrachtgever een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
7. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
8. De Afnemer/Opdrachtgever dient meerderjarig te zijn of bestelt met toestemming van een voogd.

Artikel 6. Bedenktijd

1. Afnemer/Opdrachtgever kan een overeenkomst gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgaaf van redenen ontbinden. De Opdrachtnemer mag Afnemer/Opdrachtgever vragen naar de reden van ontbinding, maar deze niet tot opgaaf van deze redenen verplichten. Binnen deze bedenktijd mag Afnemer/Opdrachtgever kosteloos annuleren. Daarna is de overeenkomst definitief.

2. De bedenktijd van 14 dagen geldt niet voor online begeleidings-, advies- en coachingtrajecten (e-learning). Na betaling van de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten ontvangt Afnemer/Opdrachtgever inloggegevens en heeft daarmee direct toegang tot de inhoud van de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten. Afnemer/Opdrachtgever kan de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten niet annuleren en restitutie van de betaling terugvorderen.

Artikel 7. Inschakeling derden

1. Indien en voor zover vereist voor een goede uitvoering van de overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd om na overleg met Afnemer/Opdrachtgever derden in te schakelen.

2. Bij het inschakelen van derden zal Opdrachtnemer de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige tekortkomingen van deze derden.

4. Indien deze derden hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de overeenkomst beperken, gaat Opdrachtnemer ervan uit en bedingt zonnodig bij deze dat elke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Afnemer/Opdrachtgever de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden namens Afnemer/Opdrachtgever te aanvaarden.

Artikel 8. Uitvoering van de overeenkomst

1. Tussen Afnemer/Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij Opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van Opdrachtnemer verlangd kan worden;

2. De Afnemer/Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen;

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uit gegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 9. Bijzondere voorwaarden online begeleidings-, advies- en coachingstrajecten

1. In de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten worden kennis, ervaring en tools door Opdrachtnemer uitgewisseld met Afnemer/Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich inspannen om de juiste handvatten aan Afnemer/Opdrachtgever over te dragen. Binnen de grenzen van de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten – afhankelijk van welk traject Afnemer/Opdrachtgever bij Opdrachtgever heeft afgenomen – biedt Opdrachtnemer de nodige ondersteuning.
2. Voor het volgen van deze begeleidings-, advies- en coachingtrajecten moet Afnemer/Opdrachtgever voldoende tijd reserveren.
3. Ingeval Opdrachtnemer of een door Opdrachtnemer ingeschakelde trainer of coach ziek wordt dan wel overlijdt, zal er altijd een passende trainer of coach worden ingeschakeld die de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten zal voortzetten. Restitutie van reeds betaalde inschrijf- en deelnemersgelden voor de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten is niet mogelijk.
4. Gedurende de looptijd van deze begeleidings-, advies- en coachingtrajecten worden materialen, tools en andere handvatten online voor Afnemer/Opdrachtgever toegankelijk gehouden.
5. Worden plug-ins van derden door Opdrachtnemer aan Afnemer/Opdrachtgever aanbevolen of gebruikt, dan is Opdrachtnemer geen partij in de overeenkomst tussen Afnemer/Opdrachtgever en de aanbieders van de plug-ins. De algemene voorwaarden van de aanbieders van plug-ins zijn van toepassing. Eventuele kosten voor het gebruik van plug-ins worden door aanbieders van plug-ins rechtstreeks aan Afnemer/Opdrachtgever in rekening gebracht.
6. Eventuele extra kosten voor de ondersteuning bij installatie van plug-ins of bij het gebruik van plug-ins worden door Opdrachtnemer aan Afnemer/Opdrachtgever in rekening gebracht. Dit zal van te voren per e-mail aan Afnemer/Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt.

Artikel 10. Contractduur en opzegging

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde diensten of producten, wordt deze geacht te zijn aan gegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst tot het leveren van diensten of producten schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

Artikel 11. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 12. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 13. Intellectuele eigendom

1. Voor zover Auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, blijven intellectueel eigendom van Opdrachtnemer. De Afnemer/Opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze

rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan Afnemer/Opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.

2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en zo lang de kennis niet te herleiden is tot de individuele Afnemer/Opdrachtgever.

Artikel 14. Betaling

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.

2. Indien de Afnemer/Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de Afnemer/Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de Afnemer/Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens Afnemer/Opdrachtgever schadeplichtig kan worden.

3. Ingeval van betalingsverzuim is de Afnemer/Opdrachtgever voorts een vertragsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke (handels)rente ex artikel 6:119(a) BW.

4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Afnemer/Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van Afnemer/Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

5. Door de Afnemer/Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Afnemer/Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6. Als van Opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan Opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling(of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

Artikel 15. Gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten

1. Indien Afnemer/Opdrachtgever niet of niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is deze, nadat Afnemer/Opdrachtgever daarop door Opdrachtnemer is gewezen op de te late betaling en Opdrachtnemer Afnemer/Opdrachtgever nog een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan de betalingsverplichtingen te voldoen, na uitblijven van de betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke (handels)rente ex artikel 6:119(a) BW verschuldigd en is Opdrachtnemer gerechtigd alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten aan Afnemer/Opdrachtgever in rekening te brengen. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal 15% over openstaande vorderingen tot EUR 2.500,-, 10% over de daaropvolgende EUR 2.500,- en 5% over de volgende EUR 5.000,- met een minimum van EUR 40,-.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de Afnemer/Opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer

2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de overeenkomst, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;

3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een overeenkomst met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag,

4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat Opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

5. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade,

van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 17. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren of deelname van een Afnemer/Opdrachtgever/Coachee te weigeren dan wel de door de Afnemer/Opdrachtgever aangewezen Coachee te weigeren, in welke gevallen de Afnemer/Opdrachtgever/Coachee recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. De Afnemer/Opdrachtgever/Coachee voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren per e-mail voor de startdatum van de cursus, training, het begeleidings- of coachingstraject;
3. Annulering door de Afnemer/Opdrachtgever/Coachee van de opdracht kan tot 48 uren voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de Afnemer/Opdrachtgever/Coachee verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te voldoen.
4. Bij Annulering minder dan 48 uren voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject is Opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering op de startdatum het volledige bedrag.
5. Ingeval de Afnemer/Opdrachtgever/Coachee dan wel de door de Afnemer/Opdrachtgever aangewezen Coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de Afnemer/Opdrachtgever/Coachee geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
6. Een individueel begeleidings- of coachingsgesprek kan tot 48 uren voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van EUR 90,-. Indien de Afnemer/Opdrachtgever/Coachee dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
7. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.
8. Zowel Afnemer/Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de overeenkomst onmiddellijk door middel van een aangetekende brief of aangetekende e-mail beëindigen als de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard of als op de ander de WSNP van toepassing is verklaard.

Artikel 18. Overmacht

1. Er is sprake van overmacht als Opdrachtnemer bij ziekte en/of overlijden onverhoopt niet kan beschikken over trainers, opleiders, coaches, zonder dat aan Opdrachtnemer een verwijt kan worden gemaakt. Onder overmacht wordt ook verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en in jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is om haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen. Zoals stroom- of internetstoring, terrorisme, oorlog, extreme weersomstandigheden, pandemieën, etc.
2. In een dergelijk geval van overmacht heeft Opdrachtnemer het recht om de uitvoering van de opdracht te wijzigen of te annuleren tot de omstandigheden die de overmacht veroorzaken zich niet meer voordoen.
3. Opdrachtnemer plant eventuele nieuwe data voor de uitvoering in overleg met de Afnemer/Opdrachtgever en/of Coachee.
4. Bij annulering op basis van overmacht is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die hieruit voortvloeit voor Afnemer/Opdrachtgever en/of Coachee.

Artikel 19. Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van een overeenkomst met Opdrachtnemer wordt aan Opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.
2. Door het akkoord gaan met deze algemene voorwaarden geeft de Afnemer/Opdrachtgever de Opdrachtnemer toestemming voor het ontvangen van e-mails waarvoor afgemeld kan worden.

Artikel 20. Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat Afnemer/Opdrachtgever gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Opdrachtnemer.
2. Bij de Opdrachtnemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Opdrachtnemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer Afnemer/Opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De Afnemer/Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

Artikel 14. Geschillenbeslechting

1. Op iedere overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Afnemer/Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Bij eventuele geschillen zullen partijen eerst proberen om onderling tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan staat het partijen vrij om de geschillen aan de bevoegde rechter voor te leggen.