



## \\ZALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Opdrachtnemer*: Thomas Groen Coaching, gevestigd te (1094 PA) Amsterdam, aan de Insulindeweg 39 A, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76692825 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer T. Groen.
2. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
3. *Consument*: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
4. *Producten en/of Diensten*: alle diensten met betrekking tot (online) advisering, coaching, begeleiding en workshops op het gebied van inzichtvergroting, gewaarwording en regie over de inrichting van het eigen leven voor zorgverleners en aanverwante (online) producten of diensten zoals e-books, templates, podcasts, webinars en/of community. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
5. *Bescheiden*: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers.
6. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het leveren van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
7. *Partijen*: opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten welke door opdrachtnemer binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden gedaan respectievelijk aangegaan en gelden tevens ten behoeve van door opdrachtgever bij de uitvoering ingeschakelde derde partijen.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn en in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert. Voorgaande laat de geldigheid van alle overige bepalingen onverlet.
5. Opdrachtnemer heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Opdrachtnemer zal opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van de algemene voorwaarden.
6. Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na dertig dagen, nadat opdrachtgever op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. Enkel voor opdrachtgevers handelend in de hoedanigheid van natuurlijk persoon (consumenten) geldt dat indien deze niet akkoord gaan met de aangekondigde wijzigingen, zij het recht hebben de overeenkomst te ontbinden. Dit geldt niet voor opdrachtgevers handelend in de hoedanigheid van een beroep of bedrijf, zij zijn gehouden de wijzigingen te accepteren.

### Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle door opdrachtnemer gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend. Opdrachtnemer heeft het recht een gedaan aanbod uiterlijk binnen twee dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.
2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door opdrachtnemer gedane aanbiedingen.



3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
4. Opdrachtnemer kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

#### **Artikel 4           Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat opdrachtgever de door opdrachtnemer gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien opdrachtgever zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan opdrachtnemer een opdracht verstrekt, is opdrachtnemer pas aan deze opdracht gebonden nadat hij deze schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.
3. Overeenkomsten worden pas door schriftelijke bevestiging van opdrachtnemer of zodra opdrachtnemer – zonder tegenwerping van opdrachtgever – met de uitvoering is begonnen, voor hem bindend.
4. Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen. Opdrachtnemer zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen levertijd c.q. uitvoeringstermijn door opdrachtnemer wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
5. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

#### **Artikel 5           Algemene verplichtingen opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct, compleet, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van opdrachtnemer te stellen, waaronder het ingevulde coaching contract.
2. Opdrachtgever is, indien van toepassing, gehouden opdrachtnemer toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte dan wel deze beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen diensten c.q. werkzaamheden door opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde (sanitaire) voorzieningen, aansluitingen en door opdrachtnemer benodigde hulpmiddelen.
3. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige leden genoemde verplichting heeft voldaan.
4. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
5. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van opdrachtgever.
6. Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
7. Opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van opdrachtnemer hoge eisen stellen, maar opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.



8. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
  - het gebruik van de coaching, begeleiding, training, workshop en/of advisering voor de doeleinden waarvoor deze zijn verleend;
  - het behalen van de door opdrachtgever beoogde doelstellingen en resultaten;
  - zijn haar eigen gedrag en welzijn tijdens de coaching of in de community en de gevolgen daarvan;
  - de beveiliging van de locatie, het pand c.q. de ruimte alweer opdrachtnemer de dienstverlening uit dient te voeren;
  - het voorzien van voornoemde locatie van alle benodigde materialen en hulpmiddelen die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening door opdrachtnemer;
  - het voorzien van elektra, sanitair en overige aansluitingen die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening van opdrachtnemer op de locatie waar deze dienstverlening wordt uitgevoerd;
  - het verkrijgen van de benodigde vergunningen voor de locatie, het pand c.q. de ruimte waar de dienstverlening door opdrachtnemer wordt uitgevoerd en het voldoen aan de wettelijke vereisten;
  - het bieden van een voor de gezondheid van deelnemers aan de dienstverlening van opdrachtnemer veilige locatie. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige letselschade van deelnemers aan haar dienstverlening;
  - het veilig bewaren van eventuele door opdrachtnemer verstrekte inloggegevens voor online geleverde diensten.
9. Opdrachtgever is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen bescheiden te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en ontwerp en eventuele onjuistheden en gewenste wijzigingen zo spoedig mogelijk door te geven aan opdrachtnemer.
10. Opdrachtgever mag verkregen inloggegevens voor een bij opdrachtnemer afgenomen online coaching, training of begeleiding, deelname aan de community en/of door opdrachtnemer verstrekte werkboeken, e-boeken, webinars of andere digitale producten nimmer aan derden verschaffen of doorsturen. Hieronder valt tevens het verbod om met meerdere personen één account te delen. Verdere intellectuele eigendomsrechten van opdrachtnemer die opdrachtgever dient te respecteren zijn opgenomen in artikel 19.

## **Artikel 6            Uitvoering opdracht algemeen**

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal de dienstverlening uiteraard zoveel mogelijk zelf uitvoeren. Bij eventuele calamiteiten of overmacht is zij echter gerechtigd de uitvoering aan een derde persoon te delegeren. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Om zijn goede kwaliteit van dienstverlening te waarborgen werkt opdrachtnemer volgens de Ethische Gedragscode van NOBCO (Nederlandse Organisatie van Beroepscoaches), waardoor zijn expertise zich onderscheidt van andere coaches. Op opdrachtnemer rust echter slechts een inspanningsverbintenis ten aanzien van geleverde diensten en opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van een door haar gegeven advies, coaching, training en/of workshop, daar het resultaat vooral afhankelijk is van de inzet en persoonlijke ontwikkeling van opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer heeft het recht (een deel van) de werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van opdrachtnemer wenselijk is, zoals de inschakeling van externe deskundigen.
4. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van haar werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing van de opdracht, indien de opdrachtgever daarvan onkundig is.
5. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.



6. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.
7. Opdrachtnemer heeft het recht om de overeenkomst in fasen uit te voeren.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft opdrachtnemer het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door opdrachtgever niet wordt betaald, is opdrachtnemer niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.
10. Opdrachtgever kan voor online trainingen, coaching, workshops, de community etc. inloggegevens daartoe van opdrachtnemer ontvangen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veilig gebruik van deze gegevens en het bewaren daarvan. De coaching, trainingen en/of workshops of deelname aan de community kunnen in het vooraf door opdrachtnemer aangegeven tijdsbestek worden gevolgd.
11. Coachingsgesprekken worden in gezamenlijk overleg tussen partijen gepland. Na elk gesprek wordt een nieuw gesprek ingepland totdat het maximum aantal gesprekken is bereikt. Daarna wordt het coachingstraject als definitief voltooid beschouwd.
12. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor studie, intervisie en/of alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen. Voor gebruik van de klantnaam zal altijd voorafgaande toestemming aan opdrachtgever worden gevraagd.
13. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om beeldmateriaal te (laten) vervaardigen tijdens de uitvoering van de dienstverlening (zoals tijdens workshops, evenementen, trainingen, online masterclasses en/of webinars, etc.) en dit te gebruiken voor commerciële en promotionele doeleinden. Hiervoor dient opdrachtgever expliciet toestemming te verlenen bij het sluiten van de overeenkomst. Deze toestemming kan door middel van een schriftelijk verzoek daartoe worden ingetrokken.

## **Artikel 7            Uitvoering en verplichting community**

1. De in dit artikel opgenomen bepalingen gelden specifiek voor het lidmaatschap aan de community van opdrachtnemer en gelden ter aanvulling of in afwijking van de overige artikelen van deze algemene voorwaarden. Bij strijdigheid met andere bepalingen in deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen opgenomen in dit artikel ten aanzien van de community.
2. Opdrachtnemer kan op elk gewenst moment starten met deelname aan de community en kan kiezen voor een lidmaatschap op maandbasis, kwartaalbasis of op jaarbasis.
3. Opdrachtnemer heeft het recht deelname aan de community te allen tijde en zonder opgave van redenen te weigeren aan opdrachtgever. Opdrachtnemer zal dit schriftelijk of digitaal kenbaar maken aan opdrachtgever.
4. Betaling dient direct volledig vooraf bij aanmelding te geschieden voor de gekozen periode van een maand, kwartaal of een jaar. Bij een kwartaal- of jaarlidmaatschap ontvangt opdrachtgever korting.
5. Bij het aangaan van het lidmaatschap verklaart opdrachtgever akkoord te gaan met aanvang van de dienstverlening binnen 14 dagen en afstand te doen van zijn herroepingsrecht.
6. Indien opdrachtgever het lidmaatschap wenst te annuleren, is hij de volledige kosten van het gekozen lidmaatschap verschuldigd, er zal geen restitutie plaatsvinden.
7. Opdrachtgever kan het lidmaatschap enkel opzeggen tegen het einde van de overeengekomen periode, dus tegen het einde van de maand bij een maandlidmaatschap, tegen het einde van het kwartaal bij een kwartaallidmaatschap en tegen het einde van het jaar bij een jaarlidmaatschap met inachtneming van 1 maand opzegtermijn. Indien er niet tijdig tegen het einde van de overeengekomen periode wordt opgezegd, wordt het lidmaatschap onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd. Na verlenging van een jaarlidmaatschap met wederom een jaar, of na 3 maal verlenging van het kwartaallidmaatschap, is deze vorm van lidmaatschap wel maandelijks opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.



8. Opdrachtnemer heeft het recht om het lidmaatschap met een opdrachtgever op elk gewenst moment op te zeggen met onmiddellijke ingang indien opdrachtgever zich in de community onbehoorlijk of respectloos gedraagt jegens opdrachtnemer of andere deelnemers of zich in strijd met de richtlijnen en voorwaarden gedraagt, waaronder tevens inbegrepen niet tijdige betaling.
9. Opzegging dient schriftelijk of digitaal te geschieden aan opdrachtnemer.
10. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor gedragingen, handelingen en/of uitspraken van deelnemer in de community op welke wijze dan ook. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen inzet en het behalen van de beoogde doelstellingen en/of resultaten. Op opdrachtnemer rust enkel een inspanningsverplichting.
11. Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van de dienstverlening in de community tevens gebruik van externe, derde partijen. Deze algemene voorwaarden zijn op gelijke wijze van toepassing op de dienstverlening door deze derde partijen.
12. Eventuele aanvullende betalingen voor (online of offline) events of andere diensten en/of producten, zijn niet restitueerbaar.
13. Opdrachtgever is verplicht strikte geheimhouding in acht te nemen met betrekking tot alle informatie, gegevens, adviezen, stukken, methodes en alle daarin aangeboden producten en/of diensten alsmede alle persoonlijke gegevens van andere deelnemers. Alle intellectuele eigendomsrechten van in de community aangeboden producten en/of diensten, adviezen, coaching en andere zaken waarop een intellectueel eigendomsrecht rust, blijven bij opdrachtnemer of de ingeschakelde derde partij berusten. Deelname aan de community omvat geen enkele overdracht van een intellectueel eigendomsrecht op opdrachtgever. Opdrachtgever verkrijgt enkel voor de periode van lidmaatschap een licentie voor gebruik van voornoemde producten en/of diensten, adviezen, coaching en alle zaken die daarbij gebruikt worden.
14. Niets uit de community mag door opdrachtgever al dan niet met inschakeling van derden, aan derden worden verstrekt, veelevoudigd, openbaar worden gemaakt, be- of verwerkt, of geëxploiteerd. De intellectuele eigendomsbepalingen opgenomen in artikel 19 zijn eveneens van toepassing. Hieronder valt tevens het verbod om met meerdere personen één account te delen.
15. Bij schending van de intellectuele eigendomsbepalingen en privacy bepalingen opgenomen in dit artikel en de overige voorwaarden, zijn de boetes opgenomen in artikel van toepassing, naast de verplichtingen van opdrachtgever om de volledige schade van opdrachtnemer en/of derden te vergoeden. Daarnaast zal deelname aan de community per direct beëindigd worden zonder dat opdrachtgever recht heeft op restitutie of schadevergoeding en zal er een lifetime ban op betaalde producten en/of diensten (waaronder events) plaatsvinden.

## **Artikel 8 Herroepingsrecht**

1. Het herroepingsrecht geldt niet voor zakelijke opdrachtgevers.
2. Het herroepingsrecht geldt niet voor maatwerk producten en diensten, waaronder specifiek op de coachee afgestemde coaching.
3. Enkel indien er sprake is van een koop op afstand, zijnde de koop van een of meerdere (digitale) producten of diensten door een consument van opdrachtnemer zonder dit product of dienst voorafgaand aan de koop te kunnen hebben geïnspecteerd (dus telefonisch, schriftelijk of online), kan de consument de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een of meerdere producten of diensten gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Opdrachtnemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. Indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop het laatste product is ontvangen. Opdrachtnemer mag, mits zij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. Indien levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de laatste zending of het laatste onderdeel is ontvangen;
  - c. Indien er sprake is van een dienst, de dag waarop de overeenkomst is gesloten.
5. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen 14 dagen op ondubbelzinnige wijze schriftelijk dan wel per e-mail aan opdrachtnemer kenbaar te maken. De consument kan tevens een daarvoor bestemd modelformulier bij opdrachtnemer opvragen.



6. De consument draagt het risico en de bewijslast van juiste en tijdige uitoefening van zijn herroepingsrecht.
7. Bij gebruikmaking van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten tussen consument en opdrachtnemer van rechtswege ontbonden.
8. Indien de herroeping door de consument per e-mail wordt gedaan, ontvangt deze van opdrachtnemer onverwijld een ontvangstmelding na ontvangst van de herroepingsmelding door opdrachtnemer.
9. Opdrachtnemer vergoedt onverwijld aan de consument alle betalingen inclusief de betaalde verzendkosten voor het in rekening gebrachte product, behalve de retourkosten, maar uiterlijk binnen 14 dagen volgende op de dag van melding van de herroeping door de consument aan opdrachtnemer.
10. Terugbetaling geschiedt kosteloos en op dezelfde wijze als de wijze waarop betaling heeft plaatsgevonden, tenzij de consument instemt met een andere betaalwijze voor terugbetaling.
11. Aanvullende kosten voor een door de consument gekozen duurdere levering dan de standaardlevering, hoeven door opdrachtnemer niet te worden vergoed.

#### **Artikel 9 Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Opdrachtnemer kan het herroepingsrecht voor de volgende producten en diensten uitsluiten, indien dit duidelijk bij het aanbod, althans voor het sluiten van de overeenkomst, door opdrachtnemer is vermeld:
  - a. Dienstenovereenkomst, na volledige uitvoering van de dienst indien:
    - i. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; én
    - ii. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra opdrachtnemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
  - b. Koopovereenkomst digitale producten (zoals een e-book of online training of workshop) indien:
    - i. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; én
    - ii. de consument heeft verklaard dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht.
  - c. Op verzoek van de consument conform diens specificaties op maat gemaakte diensten of producten, die niet geprefabriceerd zijn en gemaakt worden op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk bestemd zijn voor een specifiek persoon.
  - d. Diensten en/of producten die op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde termijn plaatsvinden, waarvoor een ticket dient te worden gekocht, zoals workshops of andere events.

#### **Artikel 10 (Op)leverings- en uitvoeringstermijnen**

1. (Op)levering en/of uitvoering zal plaatsvinden binnen een door opdrachtnemer opgegeven termijn. Overeengekomen of opgegeven termijnen zijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
2. Bij overschrijding van de (op)leveringstermijn en/of uitvoeringstermijn dient opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij opdrachtnemer alsnog een redelijke termijn wordt geboden om het werk op te leveren danwel uit te voeren. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.
3. Indien opdrachtnemer gegevens of instructies nodig heeft van opdrachtgever, die noodzakelijk zijn voor de levering en/of uitvoering, vangt de (op)leverings- of uitvoeringstermijn aan nadat opdrachtgever deze aan opdrachtnemer heeft verstrekt.

#### **Artikel 11 Overmacht**

1. Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van zichzelf, werknemers of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van leveranciers van opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden, pandemieën en epidemieën, maatregelen van overheidswege en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen zijn onderneming of die van opdrachtgever, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van opdrachtnemer, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van opdrachtnemer.





Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.

3. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 2 maanden of blijvend van aard is, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
4. Indien opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

## **Artikel 12      Tarieven en (prijs)wijzigingen**

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn inclusief BTW voor consumenten en exclusief BTW voor zakelijke opdrachtgevers. De tarieven en prijzen zijn exclusief overheidsheffingen, reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
2. Opdrachtnemer berekent diensten ofwel op basis van uurtarieven die opdrachtnemer vooraf met opdrachtgever overeenkomt ofwel op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/overeenkomst.  
Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en (grondstof)kosten, al dan niet op grond van een wettelijke verplichting, stijgt, heeft opdrachtnemer het recht zijn tarief dienovereenkomstig te verhogen. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze prijsverhoging.
3. Indien opdrachtnemer berekent op basis van uurtarieven, wordt voordat opdrachtnemer aan een opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Opdrachtgever kan aan deze inschatting echter geen rechten ontleen.
4. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer.
5. Indien opdrachtnemer een vast tarief met opdrachtgever is overeengekomen, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd, dat opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze meerkosten.
6. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stelt opdrachtnemer opdrachtgever in kennis van de financiële consequenties.
7. Opdrachtnemer specificeert facturen naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
8. Opdrachtnemer heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever een door opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
9. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, heeft opdrachtnemer recht op betaling van honorarium over en kosten van het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden.

## **Artikel 13      Betaling**

1. Opdrachtgever dient het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum en op door opdrachtnemer aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.



2. Betaling van de door opdrachtgever bij opdrachtnemer afgenomen diensten dient voorafgaand aan de uitvoering plaats te vinden in één bedrag ineens, tenzij opdrachtnemer een betalingsregeling met opdrachtgever aangaat, waarbij een opslag op het termijnbedrag wordt toegepast en opdrachtnemer vrij is een betalingsregeling te weigeren. Bij betaling in termijnen dienen de termijnen maandelijks vooraf te worden voldaan. De eerste termijn dient te zijn voldaan, voordat opdrachtnemer start met de uitvoering van de coaching.
3. Digitale producten zoals e-books, webinars, templates en/of andere digitale producten dienen voorafgaand aan levering volledig te worden voldaan door opdrachtgever.
4. Indien opdrachtnemer op basis van uurtarieven factureert aan een opdrachtgever, zullen deze uren aan het einde van de maand gefactureerd worden aan opdrachtgever welke vervolgens binnen de gestelde factuurtermijn de factuur dient te voldoen.
5. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
6. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
7. Indien opdrachtgever niet binnen de in lid 1 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer is bij niet tijdige of niet volledige betaling door opdrachtgever bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 100,00, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.
9. In afwijking van het hetgeen hiervoor in de leden 6 en 7 is bepaald, zullen opdrachtgevers die handelen als natuurlijk persoon (consumenten) eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, waarbij een aanvullende termijn van 14 dagen vanaf de dag van ontvangst van deze ingebrekestelling wordt geboden om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen, alvorens deze in verzuim komen te verkeren.
10. De buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom wordt voor consumenten conform het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) als volgt berekend:

- over de eerste Euro 2.500,-	15% met minimum van € 40,-, maximum € 375,-
- over de volgende Euro 2.500,-	10%
- over de volgende Euro 5.000,-	5%
- over de volgende Euro 190.000,-	1%
- over het meerdere boven de Euro 200.000,-	0,5% met maximum van € 6.775,-
11. Door opdrachtgever gedane betalingen zullen door opdrachtnemer ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
12. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
13. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (gedeeltelijke) vooruitbetaling of tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van opdrachtgever te verlangen.
14. Bij uitblijven van volledige betaling door opdrachtgever, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingsrecht heeft opdrachtnemer eveneens indien zij al voordat opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van opdrachtgever te twijfelen.
15. Bij niet tijdige en/of volledige betaling zal tevens een eventueel verstrekte licentie voor een app of lidmaatschap van een community worden beëindigd.





#### **Artikel 14 Betalingsonmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

#### **Artikel 15 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Indien opdrachtgever aantoont dat hij directe schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door opdrachtnemer, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering. Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of deze niet van toepassing is, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door opdrachtnemer gefactureerde of te factureren bedrag exclusief BTW.
2. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van opdrachtgever of derden, letselschade of immateriële schade.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden. Indien opdrachtnemer door derden mocht worden aangesproken, dan is opdrachtgever gehouden opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van opdrachtnemer en derden komen verder voor rekening en risico van opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer is, behoudens ten aanzien van consumenten, nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen of derden, ook indien deze werkzaam zijn bij een met opdrachtnemer verbonden organisatie. Opdrachtgever zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van:
  - het niet voldoen aan de in deze voorwaarden opgenomen verplichtingen voor opdrachtgever;
  - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door opdrachtgever aan opdrachtnemer, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;
  - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de adviezen, begeleiding, coaching, training, workshop en/of digitale producten door opdrachtgever;
  - het niet opvolgen van adviezen van opdrachtnemer door opdrachtgever;
  - gebruik van de dienstverlening voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is door opdrachtgever of derden;
  - een langere uitvoerings- of oplevertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
  - tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen aan de coaching, training of workshop dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
  - fouten in gebruikte apparatuur of programmatuur;
  - storingen, onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord van de online leeromgeving, het programma dan wel de training c.q. andere digitale producten;
  - tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;



- inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, auteursrechten of privacy rechten van opdrachtnemer of derden wegens door opdrachtgever verstrekte gegevens of andere informatie en stukken of wegens het delen en/of openbaar maken van cursusmateriaal en/of inloggegevens van opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
  7. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij opdrachtnemer te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
  8. Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden opdrachtnemer daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij opdrachtnemer te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
  9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer of zijn leidinggevenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen al dan niet voor consumenten zich hiertegen verzetten.

#### **Artikel 16 Opschorting/ontbinding**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden of het verstrekken van toegang tot een eventuele community of app, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien:
  - a. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - b. na het sluiten van de overeenkomst opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - c. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in bovengenoemde situaties of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door opdrachtgever of derden geleden schade of gemaakte kosten.

#### **Artikel 17 Beëindiging/annulering**

1. De tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van opdrachtnemer of opdrachtgever dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van opdrachtnemer.
2. Indien het door opdrachtnemer uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens rechtverkrijgende onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van opdrachtnemer op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door opdrachtgever aan de rechtverkrijgenden te worden betaald de totale som, verminderd met een redelijk, in overleg met rechtverkrijgenden te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte gedeelte van het werk.
3. Ingeval opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan opdrachtnemer vergoeding van de reeds gemaakte kosten alsmede een door opdrachtnemer nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst.



Oprachtnemer is gerechtigd voornoemde schadevergoeding, naast betaling van de reeds gemaakte kosten, als volgt te fixeren en aan opdrachtgever in rekening te brengen:

- 10% van het overeengekomen totaalbedrag aan schadevergoeding, plus vergoeding van de reeds gemaakte kosten door opdrachtnemer, bij annulering tot 1 week vóór de aanvang van de uitvoering door opdrachtnemer;
  - 20% van het overeengekomen totaalbedrag aan schadevergoeding, plus vergoeding van de reeds gemaakte kosten door opdrachtnemer, bij annulering binnen 1 week vóór tot de dag van aanvang van de uitvoering door opdrachtnemer;
  - 30%-100% van het overeengekomen totaalbedrag aan schadevergoeding, plus vergoeding van de reeds gemaakte kosten door opdrachtnemer, bij annulering vanaf de aanvang van de uitvoering door opdrachtnemer, afhankelijk van het stadium van annulering;
  - Het geldende uurtarief aan schadevergoeding bij annulering van of no show op één op één coaching sessies c.q. -gesprekken binnen 24 uur voor aanvang daarvan.
4. Indien opdrachtgever is overeengekomen in maandelijkse termijnen te betalen, zal de betalingsregeling bij annulering komen te vervallen en is het totale resterende bedrag per direct opeisbaar door opdrachtnemer. Opdrachtgever is in dat geval gehouden het volledige bedrag per omgaande te voldoen aan opdrachtnemer. Tevens zal de eventuele toegang tot de community en/of het eventuele gebruiksrecht van apps per direct worden beëindigd.
  5. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal opdrachtnemer vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
  6. Opdrachtnemer is gerechtigd alle reeds door opdrachtgever er betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding.
  7. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde tijd, zoals de coachingstrajecten en community memberships, zijn niet tussentijds opzegbaar. In het geval opdrachtgever eerder wenst te stoppen met het coachingstraject of het community membership, wordt dat als annulering behandeld, behoudens voor consumenten. In dat geval dient het honorarium en de gemaakte kosten gemoeid met het tot dan toe uitgevoerde deel van de overeenkomst vergoed te worden aan opdrachtnemer.
  8. Eventuele duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen maandelijks tegen het einde van de maand zowel door opdrachtgever als opdrachtnemer worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
  9. Opdrachtnemer is te allen tijde bevoegd de overeenkomst op te zeggen indien voortzetting daarvan redelijkerwijs niet van haar gevegd kan worden wegens een dringende reden, waaronder maar niet gelimiteerd tot vertrouwensbreuk of het niet naleven van voorschriften en adviezen tijdens coaching door opdrachtgever, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.  
Ten aanzien van zakelijke opdrachtgevers geldt de eis dat daartoe sprake moet zijn van een gewichtige reden niet. De opzegtermijn bedraagt 1 maand.

#### **Artikel 18      Geheimhouding, privacy en cookies**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard omtrent alle feiten en bijzonderheden betreffende de ondernemingen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, die door de andere partij ter beschikking zijn gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.  
Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen, voor zover partijen zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers en persoonsgegevens, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. Opdrachtnemer behoudt zich voorts het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor studie, intervisie en/of alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is. Voor gebruik van de klantnaam zal opdrachtnemer voorafgaande toestemming aan opdrachtgever vragen.



3. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die haar door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Opdrachtnemer is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, is het opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, (online) coaching, begeleiding, trainingen en/of workshops en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals video's, inloggegevens, e-books en/of werkboeken van opdrachtnemer openbaar te maken, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van opdrachtnemer, op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekt en opdrachtnemer verzamelt, zal opdrachtnemer zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens van opdrachtgever afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om de persoonsgegevens van opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
7. Bij het bezoeken van de website van opdrachtnemer kan opdrachtnemer informatie van opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die opdrachtnemer verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 1.000,-- per overtreding, tot een maximum van € 10.000,-- onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

#### **Artikel 19      Intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, (online) coaching, begeleiding, trainingen en/of workshops en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals e-mails, video's, inloggegevens, opdrachten, e-books en/of werkboeken van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te be- of verwerken, of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtnemer. Hieronder is tevens inbegrepen het delen van één account door meerdere personen (aan derden verstrekken van inloggegevens en inhoud). De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de door hem vervaardigde geestesproducten, welke zijn (intellectueel) eigendom blijven, waaronder maar niet gelimiteerd tot adviezen, (online) coaching, begeleiding, trainingen en/of workshops en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals e-mails, video's, inloggegevens, opdrachten, e-books en/of werkboeken van opdrachtnemer, te gebruiken voor andere adviezen, (online) coaching, begeleiding, trainingen en/of workshops en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals e-mails, video's, inloggegevens, opdrachten, e-books en/of werkboeken. Opdrachtgever mag deze door opdrachtnemer vervaardigde geestesproducten echter niet gebruiken of be- of verwerken, behoudens uitdrukkelijke toestemming daartoe van opdrachtnemer.
4. De rechten van intellectuele eigendom welke opdrachtnemer in licentie gebruikt, zoals (web) apps, mag opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
5. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van opdrachtgever afkomstige informatie, afbeeldingen, teksten en bescheiden te gebruiken en vrijwaart opdrachtnemer tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht, auteursrecht of copyright recht.



6. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 1.000,-- per overtreding, tot een maximum van € 10.000,-- onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

#### **Artikel 20:       Garanties**

1. Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat de geleverde diensten en/of (digitale) producten voldoen aan de in haar branche geldende normen, maar geeft ten aanzien van deze diensten en/of producten nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen of door de leverancier c.q. fabrikant van de producten (m.n. drukwerk) is verstrekt.
2. Opdrachtnemer staat gedurende de eventuele (wettelijke) garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van de geleverde producten.
3. Garanties worden slechts verstrekt aan opdrachtgever en zijn niet overdraagbaar aan derden.
4. De tenuitvoerlegging van garanties wordt opgeschort tot het moment dat opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen met betrekking tot de betreffende diensten en/of producten aan opdrachtnemer heeft voldaan.
5. Opdrachtnemer garandeert niet en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd dat de geleverde diensten en/of (digitale) producten geschikt zijn voor het doel waarvoor opdrachtgever deze wenst te doen gebruiken of gebruikt, tenzij zij dit uitdrukkelijk schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.

#### **Artikel 21       Reclames / klachten**

1. Reclames dan wel klachten met betrekking tot de geleverde diensten en/of (digitale) producten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 7 dagen na (op)levering, uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 7 werkdagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, schriftelijk aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.
2. Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
3. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht en worden de (op)geleverde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van opdrachtgever.
4. De in dit artikel opgenomen bepalingen gelden voor zover dwingendrechtelijke bepalingen met betrekking tot consumenten zich hier niet tegen verzetten.
5. Opdrachtnemer dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken.
6. Opdrachtgever dient opdrachtnemer bij een tekortkoming schriftelijk in gebreke te stellen en eerst een aanvullende redelijke termijn van minimaal één maand te bieden voor herstel, alvorens opdrachtnemer in verzuim kan komen te verkeren.
7. Indien de producten (deels) gebruikte producten betreffen, zoals e-books en/of andere digitale producten, vervalt elk recht op reclame.

#### **Artikel 22       Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen tussen partijen worden behoudens dwingendrechtelijke bepalingen enkel beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd. Ten aanzien van consumenten, is tevens de bevoegde rechter in de woonplaats van consument bevoegd tot geschillenbeslechting.