

ALGEMENE VOORWAARDEN VERBINDZAAM

Artikel 1 Definities

1. Mevrouw L.M. van der Horst h.o.d.n. Verbindzaam, gevestigd te Eerbeek (6961 SL, Papiermolen 79), KvK-nummer 84477156 0000, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als 'coach'.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als 'klant'.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. B.W. op grond waarvan coach tegen betaling werkzaamheden voor klant verricht en waarbij in de tussen klant en coach overeengekomen coachovereenkomst deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten, hoe dan ook genaamd, waarbij werkzaamheden door of namens coach waarop coach deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn, voor zover nodig, eveneens van toepassing op handelingen van de door coach in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden en geaccepteerde versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de (zakelijke) klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
6. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor eventuele aanvullende of vervolgwerkzaamheden voortvloeiend uit de onderliggende overeenkomst.

Artikel 3 Aanbod

1. Indien in een aanbod geen aanvaardingstermijn is opgenomen, is het aanbod 14 kalenderdagen geldig.

2. Coach kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten. Partijen zullen bij een vervolgoopdracht telkens een afzonderlijke coachovereenkomst sluiten.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. In het aanbod/offerte staat de prijs van de gekozen dienst of traject exclusief omzetbelasting (btw) en voor zover van toepassing andere heffingen, die van overheidswege worden opgelegd.
3. Met acceptatie van het aanbod ontstaat de verplichting tot betaling. Coach komt het recht toe betaling vooraf te verzoeken. Er zal niet worden gestart met de werkzaamheden voordat een eerste betaling is voldaan, tenzij anders overeengekomen. Tevens is coach gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot een volgende betaling is voldaan.
4. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Coach heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen.
5. Facturen dienen binnen 10 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn (zijnde een fatale betalingstermijn), tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, een overeenkomst eerder aanvangt, of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
6. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur is deze van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling of sommatie is vereist en wettelijke rente aan coach verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.
8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van coach op de klant onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties te vervallen.

Artikel 5 Informatieverstrekking klant

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan coach .
2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Coach zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Klant vrijwaart coach voor elke vorm van schade (zowel directe als indirecte schade) die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
4. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van klant.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Coach voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit en heeft derhalve slechts een inspanningsverplichting. Coach is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde. Klant erkent dat resultaat niet direct zichtbaar zal zijn en tevens dat resultaten met name afhankelijk zijn van de inzet van de klant.
2. Coach is geen arts en zal zich nimmer zo voordoen.
3. Indien en voor zover diensten van coach online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.
4. Coach is te allen tijde gerechtigd klant door te verwijzen naar (deskundige) derden in geval van klachten/problemen/onderwerpen waarbij coach niet voldoende te hulp kan schieten dan wel niet tot de dienstverlening van coach behoren. Coach zal hiertoe wel overleg plegen met de klant.

Artikel 7 Wijziging en annulering

1. Coach heeft te allen tijde het recht een klant te weigeren. Coach kan de overeenkomst opzeggen zonder in acht name van een opzegtermijn indien er (nieuwe) feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Coach is in een dergelijk geval niet gehouden tot enige vorm van schadevergoeding richting de klant.
2. Coach heeft de mogelijkheid de uitvoering van de overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of te annuleren, indien er omstandigheden zijn, die haar daartoe noodzaken. Van dergelijke omstandigheden is onder meer – doch niet limitatief bepaald –sprake in geval van ziekte van coach en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn. Coach maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid zo spoedig mogelijk kenbaar aan klant. Partijen zullen in onderling overleg nadere afspraken maken over de uitvoering van de

overeenkomst. Indien partijen hierin niet tot een vergelijk komen, zal het reeds door klant voldane bedrag voor restitutie in aanmerking komen.

3. Indien de uitvoering van de overeenkomst niet offline plaats kan vinden door omstandigheden waar coach geen invloed op heeft, is zij gerechtigd de werkzaamheden online uit te voeren. Dit geeft klant geen recht op restitutie.
4. Klant heeft tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst te herroepen. Wanneer de werkzaamheden nog niet zijn aangevangen binnen deze 14 dagen is de herroeping kosteloos; indien al gebruik is gemaakt van de diensten wordt dit naar rato verrekend. Het herroepingsrecht geldt niet indien de overeenkomst zakelijk is gesloten.
5. Wanneer de werkzaamheden al zijn aangevangen worden bij annulering de tot dan toe gewerkte uren en gemaakte kosten direct opeisbaar vermeerderd met een percentage van 20% van de sessies die nog open staan.
6. Een losse sessie, al dan niet binnen een traject, kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als dusdanig doorberekend, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 9 Herroepingsrecht fysieke producten

1. Klant heeft een bedenktijd van 14 kalenderdagen om de online aankoop van fysieke producten te ontbinden. Coach heeft het recht de klant te vragen naar de reden van herroeping, maar klant is niet verplicht een reden op te geven.
2. De bedenktijd uit het vorige lid gaat in op de dag nadat de klant het product heeft ontvangen.

Artikel 10 Verplichtingen bij herroeping

1. Klant dient tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Het product mag slechts worden geïnspecteerd zoals dat in een winkel toegestaan zou zijn.
2. Waardevermindering van het product door omgang in strijd met het in lid 1 genoemde komt voor rekening van de klant.
3. Coach stuurt na ontvangst van de melding van herroeping een ontvangstbevestiging aan de klant.
4. Coach vergoedt de betalingen van de klant binnen 14 dagen nadat de klant de herroeping kenbaar heeft gemaakt.

Artikel 11 Uitoefening van herroepingsrecht

1. Klant meldt schriftelijk via het modelformulier voor herroeping en binnen de bedenktijd aan coach dat hij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht.
2. Binnen 14 dagen na de melding zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, stuurt de klant het product, redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, terug.
3. De bewijslast voor juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht komt toe aan de klant.
4. De kosten van het terugzenden van het product komen voor rekening van klant.

Artikel 12 Overmacht

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat zij alsnog in staat zijn deze op de overeengekomen wijze na te komen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals –doch niet gelimiteerd tot – ziekte, ongevallen, brand of overheidsmaatregelen.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zo lang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen zonder in acht name van een opzegtermijn. De tot dan toe door coach gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar en zullen door klant moeten worden voldaan.
3. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.
4. Indien klant de overeenkomst wenst te verplaatsen wegens Covid-19, maar overheidsmaatregelen een voortzetting, al dan niet in aangepaste vorm, mogelijk maken, is coach gerechtigd de kosten die gepaard gaan met deze verplaatsing in rekening te brengen.

Artikel 13 Aansprakelijkheid schade

1. Coach is niet aansprakelijk voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in deze uitvoering van deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Coach is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
4. In het geval dat Coach een schadevergoeding verschuldigd is aan klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, of bij het uitblijven van uitkeren, door coach aan klant in rekening is gebracht in de twee maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
5. Klant vrijwaart coach tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door coach geleverde diensten en content.

Artikel 14 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door coach aan klant ter beschikking gestelde materialen, advies, content, werkwijzen, adviezen en/of andere geestesproducten berusten bij coach. Het is klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.
2. Inloggegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet met derden worden gedeeld.
3. Er mogen enkel na overleg met en toestemming van coach beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt tijdens een individuele sessie.
4. Elke handeling in strijd met dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
5. Bij inbreuk komt coach een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door coach gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.

Artikel 15 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Coach zal geen informatie over een van de partners uit een overeenkomst delen zonder toestemming van de betreffende partner. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die aan haar door klant ter beschikking is gesteld. De geheimhouding geldt niet voor zover een wettelijke verplichting openbaarmaking door coach vereist.

Artikel 16 Levering bij producten

1. Als verzendadres geldt het adres dat de klant heeft opgegeven. Coach is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van deze leveringsinformatie.
2. Coach verzendt geaccepteerde bestellingen binnen vijf werkdagen, tenzij een langere termijn is afgesproken. Indien producten niet op voorraad zijn, wordt klant op de hoogte gehouden van de aangepaste levertijd.
3. Wanneer de bezorging vertraging heeft ontvangt de klant hiervan zo spoedig mogelijk bericht. Indien de bezorging langer duurt dan 30 kalenderdagen heeft de klant het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

Coach levert enkel binnen Nederland

Artikel 17 Bescherming persoonsgegevens

1. Coach gaat zorgvuldig om met de door klant verstrekte persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn slechts toegankelijk voor coach, en worden niet aan derden verstrekt, behoudens in het kader van werkzaamheden en/of de gevallen waarin coach hiertoe krachtens de op dat moment toepasselijke wet- en regelgeving en/of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

Artikel 18 Klachten en garantie

1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten of producten binnen 7 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan coach.
2. Vanaf 15 februari 2016 is het voor klanten in de EU ook mogelijk om klachten over fysieke aankopen uit de webshop aan te melden via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr> . Wanneer de klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het klant vrij om de klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.
3. Klachten als in het eerste lid genoemd, schorten de betalingsverplichting van klant jegens coach niet op.

Artikel 18 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Geschillen zullen enkel worden beslecht in het arrondissement waarin coach is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens de coach en betrokken derden 12 maanden.