

## **1. Algemeen**

1.1 Begripsbepaling. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: Emmy van der Knaap, die deze voorwaarden hanteert.

Dienstverlening: het aanbieden van (online) trainingen, coaching, consultancy en adviezen.

Klant: de contractuele wederpartij van de Ondernemer.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van de Ondernemer, op alle overeenkomsten die de Ondernemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.

## **2. Aanbieding en totstandkoming overeenkomst**

2.1 Alle aanbiedingen van de Ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2.2 Een overeenkomst komt tot stand doordat de Klant schriftelijk of via elektronische aanmelding de aanbieding van de Ondernemer aanvaardt.

2.3 Als de Klant aan de Ondernemer mondeling, schriftelijk en/of digitaal gegevens verstrekt, mag de Ondernemer uitgaan van de juistheid en volledigheid hiervan en zal hij de aanbieding hierop baseren.

## **3. Prijs**

Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de aanbieding anders is aangegeven.

## **4. Adviezen**

De Klant kan geen rechten ontleen aan adviezen van de Ondernemer die geen betrekking hebben op de aangegane overeenkomst.

## **5. Geheimhouding**

5.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de aanbieding en/of overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Zij nemen in dit kader alle voorzorgsmaatregelen ter bescherming van elkaars belangen.

5.2 De Klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van een workshop, training of coaching van en over andere Klanten krijgt.

## **6. Intellectuele eigendom**

6.1 De Ondernemer behoudt altijd alle rechten op door hem gemaakte presentaties, plannen, offertes, documenten, materialen, programma's, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "knowhow", ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer na totstandkoming van de overeenkomst nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van de Klant.

6.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Ondernemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, bewerkt, getoond en/of verspreid anders dan voor persoonlijk gebruik door de Klant binnen het kader van zijn persoonlijke leerdoelen.

## **7. Uitvoering van de opdracht**

7.1 De Ondernemer verplicht zich om de overeengekomen dienstverlening naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de actuele stand van het vakgebied. De Ondernemer spant zich naar beste vermogen in om het resultaat te bereiken dat met de overeenkomst wordt beoogd.

7.2 Indien en voor zover goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, is de Ondernemer gerechtigd om werkzaamheden al dan niet tijdelijk en/of gedeeltelijk door derden te laten verrichten. Hieronder is ook begrepen de waarneming bij calamiteiten waarmee de Ondernemer zijn dienstverlening aan De Klant waarborgt.

## **8. Overmacht en onuitvoerbaarheid van de opdracht**

8.1 De Ondernemer heeft de bevoegdheid de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien hij daartoe tijdelijk verhinderd wordt door plotseling opkomende ernstige omstandigheden die buiten zijn schuld, risico- en invloedssfeer liggen, alsmede bij ziekte die hem de uitvoering van de benodigde werkzaamheden belet.

8.2 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de schade geleden door de ontbinding.

8.3 Omstandigheden die een overmacht situatie voor de Ondernemer opleveren zijn in ieder geval: overheidsmaatregelen, extreme weersomstandigheden en extreme verkeerssituaties.

## **9. Wijzigingen in de opdracht**

9.1 Indien de omvang van de dienstverlening na het sluiten van de overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is de Ondernemer gerechtigd eventueel meerwerk bij de Klant in rekening te brengen.

9.2 Van meerwerk is ook sprake bij situaties waarin de door de Klant verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

9.3 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg de inhoud van de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen en brengt de Ondernemer de hieruit voortvloeiende kosten bij de Klant in rekening.

## **10. Betalingsvoorwaarden**

10.1 Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling plaats vóór aanvang van de overeengekomen dienstverlening, bij elektronische aanmelding danwel binnen 15 dagen na factuurdatum.

10.2 Bezwaren tegen het factuurbedrag schorten de betalingsverplichting niet op, tenzij de Klant een klacht indient in overeenstemming met artikel 13.1 van deze voorwaarden.

10.3 Indien de betaling niet binnen de overeengekomen termijn is verricht, treedt automatisch verzuim in en is de Klant schadevergoeding verschuldigd conform de regeling in art. 6:119 BW of art. 6:119a BW.

10.4 Bij niet-nakoming van zijn betalingsverplichtingen is de Klant aan de Ondernemer alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Indien de Ondernemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van de Klant.

### **11. Annulering**

11.1 Bij annulering door de Klant gelden, tenzij anders is overeengekomen, de volgende bepalingen:

11.1a Bij annulering langer dan vier weken voor de overeengekomen aanvang van de dienstverlening betaalt Ondernemer binnen 15 dagen de door de Klant reeds betaalde geldsom onder aftrek van €25 annuleringskosten terug.

11.1b Bij annulering minder dan vier maar meer dan twee weken voor de overeengekomen aanvang van de dienstverlening, ontvangt de Klant 50% van de betaalde geldsom binnen 15 dagen terug.

11.1c Bij annulering korter dan twee weken voor de overeengekomen aanvang van de dienstverlening vindt geen terugbetaling plaats.

11.2 Tenzij anders is overeengekomen, kan de Klant in plaats van annulering een andere persoon in zijn plaats laten deelnemen aan de overeengekomen dienstverlening. De met de Klant overeengekomen voorwaarden blijven daarbij van toepassing.

11.3 Ondernemer is gerechtigd de overeengekomen dienstverlening te annuleren wanneer het vooraf bekend gemaakte minimum aantal deelnemers niet is bereikt. De Klant ontvangt binnen 15 dagen de door hem reeds betaalde geldsom terug.

### **12. Ontbinding**

12.1 Indien de Klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting uit de met de Ondernemer gesloten overeenkomst voldoet, is de Ondernemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, danwel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op de schorten. De Ondernemer heeft in die gevallen voorts het recht om onmiddellijk voldoening te vorderen van wat hem toekomt.

12.2 Een en ander laat onverlet de overige aan de Ondernemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade. In geval van een ontbinding als genoemd in het eerste lid is de Ondernemer niet gehouden tot enige vergoeding van schade aan de Klant.

12.3 Indien de Klant ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door de Ondernemer onmogelijk maakt en/of verhindert, heeft de Ondernemer het recht de overeenkomst te ontbinden.

12.4 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt de Ondernemer het recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

### **13. Klachten**

13.1 De Klant dient een klacht schriftelijk en zo spoedig mogelijk in, uiterlijk binnen 8 dagen na het handelen of nalaten dat aanleiding is voor de klacht ofwel binnen 8 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het handelen of nalaten aanleiding is voor een klacht.

13.2 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat de Ondernemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van twaalf maanden na het beëindigen van de overeenkomst waarop zij betrekking hebben.

#### **14. Aansprakelijkheid**

14.1 De Ondernemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door de Klant die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan de Ondernemer toe te rekenen tekortkoming. Voor vergoeding komt alleen in aanmerking die schade waartegen de Ondernemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd behoort te zijn. De te vergoeden schade is beperkt tot het geldbedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval zal uitkeren. Voorts moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.

14.1a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.

14.1b De aansprakelijkheid van de Ondernemer is te allen tijde beperkt tot een bedrag van ten hoogste tweemaal de aanneemsom, zijnde de overeengekomen prijs voor de dienstverlening.

14.1c Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is de Ondernemer nimmer aansprakelijk.

14.1d De door Ondernemer te vergoeden schade wordt gematigd indien de door de Klant te betalen prijs voor de overeengekomen dienstverlening gering is in verhouding tot de omvang van de door De Klant geleden schade.

14.2 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, zijn eveneens van toepassing op anderen van wiens hulp de Ondernemer gebruik maakt bij de uitvoering van werkzaamheden.

#### **15. Slotbepalingen**

15.1 Op alle overeenkomsten tussen Ondernemer en Klant waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen Ondernemer en Klant waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtgever zijn vestigingsplaats heeft.