

Algemene voorwaarden

Van de eenmanszaak Mariëlle van Veen Coaching en Begeleiding, gevestigd aan Flamingokade 36, 9713 BG te Groningen, Nederland.

Artikel 1 Definities

1. **Opdrachtnemer:** Mariëlle van Veen Coaching en Begeleiding is de gebruiker van deze algemene voorwaarden en tevens opdrachtnemer.
2. **Klant:** degene met wie Opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten.
3. **Overeenkomst:** wanneer wordt gesproken over een overeenkomst of opdracht wordt hiermee bedoeld: elke gemaakt afspraak, zowel mondeling als schriftelijk, tussen Opdrachtnemer en klant.
4. **Coaching of begeleiding:** omvat alle diensten van Opdrachtnemer.
5. **Individuele coaching of begeleiding:** omvat coaching of begeleiding op individuele basis.
6. **Programma:** wanneer wordt gesproken over programma wordt hiermee bedoeld: het volgen van een programma, training of workshop met meerdere deelnemers.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, uiting, offerte en overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de klant, voor zover deze voorwaarden niet door partijen schriftelijk en uitdrukkelijk is uitgesloten in welk geval expliciet anders is overeengekomen.
2. Eventuele voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en de klant zullen in overleg een nieuwe bepaling overeenkomen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en). Hierbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht genomen.
4. Opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld treden wijzigingen tegenover de wederpartij in werking zodra haar de wijziging is medegedeeld.

Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

1. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Ze zijn geldig gedurende veertien (14) dagen, tenzij anders is aangegeven of overeengekomen. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding door de klant binnen veertien (14) dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
2. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn inclusief btw, tenzij anders aangegeven.
3. Wanneer de aanvaarding anders is en daarmee afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt in een dergelijk geval niet in deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.
4. aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige aanbiedingen.

Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de klant komt tot stand nadat de overeenkomst schriftelijk door Opdrachtnemer is bevestigd. Dit kan zowel schriftelijk als digitaal.
2. De door Opdrachtnemer opgestelde offerte of factuur wordt gezien als het document wat de opdracht juist en volledig weergeeft, tenzij klant daartegen onmiddellijk en schriftelijk protesteert.
3. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden Opdrachtnemer alleen, wanneer deze door haar schriftelijk binnen veertien (14) dagen zijn bevestigd en de klant daartegen niet binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk protest aantekent.

4. Opdrachtnemer is gerechtigd, na het aangaan van de overeenkomst, van de klant zekerheid te eisen dat zowel aan de betalingsverplichting zal worden voldaan als aan de overige verplichtingen, voordat (verdere) prestatie nodig is.

Artikel 5 Contractduur en uitvoering van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Opdrachtnemer heeft, naar aanleiding van de gesloten overeenkomst, een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
3. Wanneer Opdrachtnemer tijdens de coaching of begeleiding zaken of ziektebeelden vermoedt die niet onder het werkterrein of de deskundigheid van Opdrachtnemer vallen, dan zal Opdrachtnemer de klant daarop attenderen en aangeven dat consult ergens anders wenselijk is.

Artikel 6 Uitvoering door derden

Klant stemt ermee in, dat Opdrachtnemer de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid kan laat uitvoeren door de medewerkers en anderen die op enigerlei wijze werkzaam zijn voor, in dienst zijn van of verbonden zijn aan haar bedrijf of zo nodig door derden, met terzijdestelling van artikel 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW. Inschakeling van derden zal in overleg gebeuren met de klant.

Artikel 7 Facturatie en betaling

1. Voor de uitvoering van een overeenkomst is de klant het honorarium, (eventuele) kantoorkosten, reiskosten en omzetbelasting verschuldigd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Het honorarium wordt berekend aan de hand van het over de betreffende periode geldende tarief van Opdrachtnemer of een ander, door haar schriftelijk bevestigd tarief. Factoren als belang van de opdracht, specialistische aard van de opdracht, draagkracht van de klant en spoedeisendheid van de uit te voeren werkzaamheden, kunnen aanleiding geven voor aanpassing van het tarief.
3. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd van de klant een voorschot van betaling te vragen. Een voorschot wordt verrekend met de einddeclaratie.
4. De klant is verplicht de door Opdrachtnemer verzonden facturen te voldoen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. Betaling moet geschieden op de manier zoals op de factuur vermeld staat. Bij het uitblijven van (tijdige) betaling is de klant, na een ingebrekestelling, in verzuim en is de klant een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geleende wettelijk (handels)rente. De kosten verbonden aan de invordering komen geheel voor rekening van klant.
5. Betaling in termijnen is slechts mogelijk wanneer dit aangegeven wordt door Opdrachtnemer. Dit staat vermeld op de website bij de dienst die de klant wil afnemen.
6. De klant is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten.

Artikel 8 Wijziging overeenkomst

1. Wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst het noodzakelijk is om de afgesproken werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in gezamenlijk overleg de overeenkomst aanpassen.
2. Wanneer de overeenkomst na het bevestigen van de overeenkomst, zoals uitgelegd in artikel 4 onder 1 en 2, gewijzigd wordt, is er sprake van een aanvullende overeenkomst. Deze aanvullende overeenkomst zal op verzoek van de klant in een offerte gecommuniceerd worden.
3. Wanneer partijen overeenkomen dat de overeenkomst gewijzigd of aangevuld wordt, kan het tijdstip van afronding van de overeenkomst hierdoor veranderen en dus beïnvloed worden. Opdrachtnemer zal de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen.
4. Indien de wijzigingen of aanvullingen financiële consequenties hebben of andere gevolgen hebben op de overeenkomst, zal Opdrachtnemer de klant hierover vooraf inlichten.
5. Indien een vast honorarium is afgesproken zal Opdrachtnemer aangegeven in hoeverre de wijziging(en) of aanvulling(en) van de overeenkomst het honorarium te boven gaat.

Artikel 9 Verplichtingen van klant

1. De klant dient ervoor te zorgen dat Opdrachtnemer de juiste en volledige informatie heeft gekregen die Opdrachtnemer aan haar heeft gevraagd en nodig is voor de coaching of begeleiding.
2. De klant is eraan gebonden om de bepalingen in de overeenkomst te volgen en zich eraan te houden, alsook deze algemene voorwaarden.
3. Tijdens de coaching of begeleiding dient de klant zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen.

Artikel 10 Rechten van Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is gerechtigd om:
 - a) De inhoud van een programma of dienst tussentijds te wijzigen voor kwalitatieve verbetering;
 - b) De groepsgrootte te bepalen ten aanzien van de trainingen en coachsessies in een programma.
 - c) De planning van onderdelen van een programma of dienst ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen.
 - d) Te bepalen welke docent/trainer een coaching of begeleiding zal geven en eventueel een docent/trainer tussentijds te vervangen.
 - e) Bij onvoldoende aanmeldingen of om andere motiverende redenen een programma of andere dienst voor aanvang geheel af te gelasten. De klant ontvangt hiervan bericht, zonder dat Opdrachtnemer gehouden is aan opgave van reden, waarna de klant haar betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd.
 - f) Bepaalde deelnemers/afnemers te weigeren aan deelname om welke reden dan ook. De betreffende deelnemer/afnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat Opdrachtnemer verplicht is haar redenen hiervan bekend te maken, waarna de klant haar betalingsverplichting vervalt en reeds voldane betalingen (naar evenredigheid van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

Artikel 11 Annulering door, opzegging van en/of verhindering van deelname aan programma

1. De klant mag en is dus gerechtigd om deelname aan een programma in groepsverband te annuleren en daarmee de overeenkomst op te zeggen, dan wel onder de volgende voorwaarden.
2. Annulering en opzegging kan alleen door middel van het schriftelijk melden via brief of e-mail en is pas geldig wanneer ontvangst ervan is bevestigd door Opdrachtnemer.
3. Bij annulering of opzegging is Opdrachtnemer niet gehouden tot restitutie van het door de klant betaalde bedrag en is de klant gehouden de (nog eventueel) verschuldigde betaling(stermijnen) te voldoen, mede afhankelijk van hetgeen reeds gepresteerd is door Opdrachtnemer.
4. Bij annulering en opzegging zoals omschreven onder 1 van dit artikel gelden de volgende annuleringskosten:
 - a. Binnen 2 weken voor de afspraak bedragen de kosten 50% van het factuurbedrag.
 - b. Binnen 72 uur voor de afspraak bedragen de kosten 75% van het factuurbedrag.
 - c. Binnen 24 uur voor de afspraak bedragen de kosten 100% van het factuurbedrag.
5. Deelname op een ander moment is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van de Opdrachtnemer. Deelname aan een programma kan niet zonder meer worden ingehaald en leiden niet tot wijziging of verminderen van de (betalings)verplichtingen van de klant.

Artikel 12 Annulering door, opzegging van en/of verhindering van individuele coaching of begeleiding

1. De klant mag en is dus gerechtigd om individuele coaching of begeleiding te annuleren of de overeenkomst op te zeggen, dan wel onder de volgende voorwaarden.
2. Annulering en opzegging kan alleen door middel van het schriftelijk melden via brief of e-mail en is pas geldig wanneer ontvangst ervan is bevestigd door Opdrachtnemer.

3. Bij annulering of opzegging is Opdrachtnemer niet gehouden tot restitutie van het door de klant betaalde bedrag en is de klant gehouden de (nog eventueel) verschuldigde betaling(stermijnen) te voldoen, mede afhankelijk van hetgeen reeds gepresteerd is door Opdrachtnemer.
4. Bij annulering en opzegging zoals omschreven onder 1 van dit artikel gelden de volgende annuleringskosten binnen 48 uur voor de geplande afspraak:
 - a. Éérste keer: waarschuwing.
 - b. Tweede keer: er wordt € 10,00 in rekening gebracht bij de klant.
 - c. Derde keer: Er wordt € 20,00 in rekening gebracht bij de klant.
5. Bij annulering en opzegging binnen 24 uur, zoals omschreven onder 1 van dit artikel, geldt dat de kosten voor een volledige sessie in rekening worden gebracht.
6. Verplaatsing van geplande individuele coaching of begeleiding is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van Opdrachtnemer. Gemiste gesprekken kunnen niet zonder meer worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging of vermindering van de (betalings)verplichtingen van de klant.

Artikel 13 annulering door Opdrachtnemer (tussentijds) bij coaching of begeleiding

Opdrachtnemer is gerechtigd om zonder opgave van redenen een programma tussentijds te annuleren. In een dergelijk geval heeft de klant het recht op terugbetaling van de door de klant betaalde bedragen met daarop in minder gebracht de inmiddels geleverde prestaties van Opdrachtnemer.

Artikel 14 Opschorting en beëindiging

1. Opdrachtnemer is bevoegd haar werkzaamheden op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist wanneer (maar niet limitatief en/of uitsluitend):
 - i. de klant in verzuim is de overeengekomen prijs, inclusief de verschuldigde rente en kosten te voldoen; en/of
 - ii. de klant in verzuim is de geleverde zaken in ontvangst te nemen; en/of
 - iii. na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer de ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen, waaronder de omstandigheid dat blijkt dat de klant onvoldoende kredietwaardig is; en/of
 - iv. de klant haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet nakomt; en/of
 - v. de klant insolvent is, waaronder begrepen dat de klant in staat van faillissement wordt of is verklaard, sprake is van surseance van betaling en/of aanvraag daartoe, en/of sprake is van een (wettelijke) schuldsaneringsregeling; en/of
 - vi. de klant niet (meer) beschikkingsbevoegdheid is over haar vermogen.
2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden volgens dit artikel, is de klant ten minste 30% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Voornoemde bedrag is terstond en direct opeisbaar. Het hiervoor genoemde is onverminderd de gehoudenheid van de klant reeds door Opdrachtnemer verrichtte werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden en onverminderd het recht van Opdrachtnemer om de gehele schade in rechte te vorderen.
3. Bij een ontbinding krachtens dit artikel strekken alle ontvangen termijnen primair in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op opengevallen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom en lopende rente.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer spant zich naar haar beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Het uiteindelijke resultaat hiervan is ook afhankelijk van factoren waarop Opdrachtnemer geen invloed uit kan oefenen. Opdrachtnemer kan daarom ook geen garantie geven met betrekking tot het resultaat van de door haar verrichtte werkzaamheden.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk tegenover de klant voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de klant of schade die direct of indirect

het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden of hulppersonen die door haar belast zijn met de uitvoering van de werkzaamheden.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van de klant en een slechte uitvoering van de door Opdrachtnemer gegeven instructies.

5. Wanneer er sprake is van schade is deze schade beperkt tot het factuurbedrag, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

6. De door Opdrachtnemer opgegeven termijnen kunnen niet beschouwd worden als fatale termijnen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk indien een opgegeven termijn worden overschreden.

Artikel 16 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, elke omstandigheid buiten Opdrachtnemer haar macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd van haar (niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming).

2. Onder overmacht wordt mede verstaan: oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard dan ook, blokkade, boycot, natuurrampen, epidemieën, gebrek aan grondstoffen, verhindering en onderbreking van transportmogelijkheden, storingen in het bedrijf van Opdrachtnemer, in- en uitvoerbeperkingen of - verboden, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale en/of regionale (overheid-)instanties.

3. Als Opdrachtnemer, door overmacht haar verplichting niet, niet naar behoren of niet tijdig kan nakomen, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte als ontbonden te beschouwen, dan wel voor bepaalde of onbepaalde tijd op te schorten. Ingeval van overmacht kan de klant Opdrachtnemer niet tot schadevergoeding aanspreken.

Artikel 17 Geheimhouding vertrouwelijke informatie

1. Alle informatie die verkregen zal worden zal in alle vertrouwelijkheid bewaard worden. Daarnaast zal geen inhoudelijke informatie openbaar gemaakt worden die aan Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ontvangen is van de klant, tenzij anders is overeengekomen of Opdrachtnemer daartoe is gehouden op grond van wet- en regelgeving.

2. De klant is gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst in het kader van de overeenkomst van Opdrachtnemer of andere klanten heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtnemer of de klant is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.

Artikel 18 Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten van de door Opdrachtnemer ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op haar website of social mediakanalen, e-zine, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit haar werkzaamheden en software die zij gebruikt berusten bij Opdrachtnemer of haar licentiegever, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven.

2. Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht voor de in artikel 17.1 genoemde manieren worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is het niet toegestaan om enig door haar aan de klant geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te vereenvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook, aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.

4. Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit de door Opdrachtnemer geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 19 Persoonsgegevens

Opdrachtnemer behandelt persoonsgegevens die zij heeft ontvangen in het kader van de overeenkomst met de klant strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.

Artikel 20 Klachten

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen, op straffe van verval van recht, door de klant binnen acht dagen na ontdekking van gebrek, doch uiterlijk binnen één (1) maand na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld bij Opdrachtnemer.

Artikel 21 Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen, voordat een beroep wordt gedaan op de rechter, hun uiterste inspanning leveren een geschil in overleg te beslechten.
3. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer.