

ALGEMENE VOORWAARDEN

voor dienstverlening van Anke Verbruggen

A. Algemeen

Artikel A1. Definities en toepasselijkheid

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
 - a. Ondernemer (tevens bedrijfsnaam) Anke Verbruggen, KvK nummer 57703728, die deze Algemene Voorwaarden hanteert;
 - b. Dienstverlening: het aanbieden van workshops, trainingen, coaching en aanverwante diensten, waaronder de diensten 1-op-1 Coaching en Online Coaching;
 - c. Klant: een beroeps- of bedrijfsmatig handelend(e) (rechts)persoon en tevens de contractuele en zakelijke wederpartij van de Ondernemer;
 - d. Partijen: Ondernemer en Klant;
 - e. Overeenkomst: een door Ondernemer uit te voeren opdracht voor een Klant;
 - f. Coach/Trainer: een door de Ondernemer ingeschakelde (hulp)persoon die de Dienstverlening voor Ondernemer mede uitvoert;
 - g. Training, Coaching of Workshop: onderdeel van de Dienstverlening van Ondernemer;
 - h. Training- of Coachingsafspraken: de afspraak tussen Partijen voor het uitvoeren van een onderdeel van de Dienstverlening door Ondernemer op een bepaalde dag/dagen, zowel online als op locatie;
 - i. 1-op-1 Coaching: dienst waarbij Ondernemer de Klant een op een coacht door middel van Training- en Coachingsafspraken, gebaseerd op een persoonlijk op maat gemaakt programma;
 - j. Online Coaching: dienst waarbij de Klant, zowel in groepsverband als 1-op-1, deelneemt aan een online coachingsprogramma met vooraf bepaalde duur en reeds ingeplande onderdelen;
 - k. Privacy Verklaring: de door Ondernemer opgestelde en aan deze Algemene Voorwaarden aangehechte verklaring omtrent de verwerking van persoonsgegevens van Klant door Ondernemer in de uitvoering van haar Dienstverlening.

2. Deze Algemene 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. De Ondernemer mag deze

Algemene Voorwaarden te allen tijde eenzijdig wijzigen en zal de Klant daarvan op de hoogte stellen. Enige algemene voorwaarden van de Klant worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

3. Klant verklaart dat deze Algemene Voorwaarden hem/haar voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst met Ondernemer ter hand zijn gesteld. Klant verklaart bovendien expliciet de inhoud van deze Algemene Voorwaarden tot zich te hebben genomen en verklaart zich expliciet akkoord.

Artikel A2. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de dienstverlening en de daaruit voortvloeiende of mee samenhangende materialen, informatie, concepten, filmpjes, documenten enzovoorts berusten exclusief bij Ondernemer. Onder deze rechten van intellectuele eigendom wordt verstaan: auteursrechten op verstrekte materialen, of rechten die in verband staan met de website en handelsnaam en andere rechten van intellectuele eigendom in de breedste zin des woords.
2. Ondernemer verleent Klant het recht de in het kader van de tussen Partijen bestaande Overeenkomst vervaardigde documenten te gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn vervaardigd. Het is de Klant uitdrukkelijk niet toegestaan, buiten dit gebruiksrecht om, direct of indirect, materialen, adviezen, werkmethoden en andere producten beschermd door de intellectuele eigendom van de Ondernemer in de meest ruime zin, aan te passen, te verveelvoudigen, door te sturen, openbaar te maken en of aan te bieden, behoudens met voorafgaande schriftelijke toestemming van Ondernemer.
3. Deze Algemene Voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om enige rechten van intellectuele eigendom op de Klant over te dragen.

Artikel A3. Overmacht

1. Indien Ondernemer door een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens Klant kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.

2. Duurt de overmachtstoestand langer dan één maand, dan hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden, voor zover de overmachtstoestand dit rechtvaardigt, één en ander in overeenstemming met wat verder in deze Algemene Voorwaarden is bepaald. Ondernemer brengt in een dergelijk geval alle kosten in rekening voor de tot het moment van overmacht uitgevoerde werkzaamheden en/of gemaakte kosten in het kader van de Overeenkomst. Indien vooruit is betaald, krijgt Klant het voorschot voor de nog niet uitgevoerde werkzaamheden binnen 30 dagen terugbetaald.
3. In geval van overmacht van Ondernemer heeft Klant geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet als Klant als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
4. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Ondernemer onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens Klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Ondernemer kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het overeenkomen van de overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden ook gerekend, doch niet beperkt tot: maatregelen van enige overheidsinstantie, onvoldoende personele bezetting wegens ziekte, overmacht bij een ingeschakelde derde en technische storingen en overmacht bij het verloren gaan van gegevens in de ruimste zin des woords.

Artikel A4. Aansprakelijkheid

1. Ondernemer is met inachtneming van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van ernstige tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid, en het vakmanschap waarop bij de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de opdracht redelijkerwijs mag worden vertrouwd.
2. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door onvolledigheid of onjuistheid van door de Klant aan Ondernemer of de Coach/ Trainer verstrekte informatie. Ondernemer is tevens nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, hieronder inbegrepen gevolgschade en of bedrijfsschade, welke Klant mocht lijden door gebreken in de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Ondernemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die is ontstaan door het annuleren van een Training/Coachingsafpraak.
4. Ondernemer aanvaardt geen enige aansprakelijkheid voor het al dan niet opvolgen en/of interpreteren door de Klant van aanbevelingen in het schriftelijke materiaal en/of van mondelinge aanwijzingen tijdens of na de Training/Coaching of Workshop.
5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Ondernemer meldt. Iedere aanspraak tot schadevergoeding tegen de Ondernemer vervalt door het enkele verloop van één (1) maand na het ontstaan van de vordering.
6. In geval, niettegenstaande de in dit artikel vervatte aansprakelijkheidsuitsluiting, enige aansprakelijkheid ter zake van directe of indirecte schade op Ondernemer mocht rusten, dan zal de aansprakelijkheid van Ondernemer te allen tijde beperkt zijn tot het factuurbedrag, dat Ondernemer de Klant in het kader van de Overeenkomst in de 6 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis in rekening heeft gebracht, met dien verstande, dat dit het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Ondernemer haar uitkeert, nimmer te boven gaat.

Artikel A5. Uitvoering van de opdracht, verplichtingen van Ondernemer

1. Ondernemer zal de opdracht goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de Overeenkomst uitvoeren conform de daaraan te stellen eisen van zorgvuldigheid en kwaliteit. Op Ondernemer rust een inspanningsverplichting.
2. Indien Ondernemer dit opportuun acht, kan zij voor de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst ter zake kundige derden inschakelen, waaronder Coaches/Trainers.
3. Ondernemer draagt er zorg voor dat de werkzaamheden worden verricht door ter zake deskundige personen, waaronder Coaches en Trainers.
4. Ondernemer verplicht zich tot geheimhouding van alle, in het kader van de Overeenkomst door de Klant aan Ondernemer verstrekte, gegevens. Alles dat

door een Klant gezegd wordt tijdens een Training/Coachingsafspraak valt onder de geheimhoudingsplicht van Ondernemer en elke door Ondernemer ingeschakelde Coach/Trainer en zal derhalve nimmer doorgespeeld worden aan derden, tenzij de Ondernemer hiertoe wegens een wettelijke verplichting of gerechtelijk bevel wordt gedwongen.

5. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens van de Klant door Ondernemer, geldt het bepaalde in de aangehechte Privacy Verklaring van Ondernemer.

Artikel A6. Ontbinding en opschorting van een Overeenkomst – algemeen

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 al hetgeen de Klant ingevolge de Overeenkomst verschuldigd is.
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 van dit artikel is de Ondernemer nooit gehouden tot enige vergoeding van schade aan de Klant.
3. Indien de Klant ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door de Ondernemer onmogelijk maakt en/of verhindert, of nakoming (reeds) blijvend onmogelijk is, heeft de Ondernemer het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
4. Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt de Ondernemer het recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.
5. In het kader van dit artikel en deze Algemene Voorwaarden verklaart de Klant als professioneel ondernemer danwel als beroeps- of bedrijfsmatig handelend persoon te kwalificeren en verklaart de Klant om die reden geheel af te zien van enig consumentenrecht, waaronder het herroepingsrecht.

Artikel A7. Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, maar in elk geval binnen veertien dagen na het ontstaan van de klacht, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Ondernemer via het e-mailadres [\[info@ankeverbruggen.nl\]](mailto:info@ankeverbruggen.nl).
2. Ondernemer beantwoordt de binnengekomen klacht binnen een termijn van veertien dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht.

Artikel A8. Geschillen, toepasselijk recht en forumkeuze

1. Alvorens zich tot een rechter te wenden, zullen Partijen het uiterste trachten om tot een voor beide Partijen acceptabele oplossing te komen.
2. Elk geschil dat zich tussen Partijen voordoet en niet conform lid 1 van dit artikel kan worden opgelost, zal worden voorgelegd aan de rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Ondernemer.
3. Op alle diensten en Overeenkomsten van Ondernemer is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel A9. Slotbepalingen

1. Indien door rechterlijke tussenkomst 1 of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden buiten toepassing worden verklaard, blijven de andere bepalingen onverkort hun rechtskracht behouden.
2. Deze Algemene Voorwaarden blijven van kracht indien Ondernemer geheel of gedeeltelijk van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.

B. Algemene voorwaarden van toepassing op 1-op-1 Coaching

Artikel B1. Werkingssfeer

1. De bepalingen in deze paragraaf hebben in aanvulling op deel A van deze Algemene Voorwaarden betrekking op de door Ondernemer uit te voeren diensten betreffende 1-op-1 Coaching.

Artikel B2. Voorwaardelijke aanbieding en totstandkoming Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen van de Ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. In het kader van de 1-op-1 Coaching brengt Ondernemer een voorwaardelijk aanbod uit aan de Klant. Na aanleiding van dit voorwaardelijke aanbod kan de Klant zich inschrijven. Na inschrijving vindt eventueel een voorselectie plaats op een nader door Ondernemer te bepalen wijze. Indien Ondernemer besluit, al dan niet op grond van de voorselectie, de Klant te selecteren voor de 1-op-1 Coaching, bevestigt Ondernemer zulks per e-mail aan Klant. Door deze bevestiging komt tevens de Overeenkomst voor de dienst 1-op-1 Coaching tot stand tussen Partijen.
3. Indien tussen Partijen is afgesproken dat (een deel van) het geoffreerde bedrag in de voorwaardelijke aanbieding bij wijze van aanbetaling voorafgaand aan het aanvangen van de werkzaamheden door Ondernemer zal worden voldaan, is de betaling van deze aanbetaling tevens een vereiste voor het tot stand komen van een Overeenkomst voor 1-op-1 Coaching tussen Partijen.
4. 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 zij de voorwaardelijke aanbieding hierop baseren.

Artikel B3. Honorarium

1. Ondernemer hanteert voor 1-op-1 Coaching zowel uurtarieven als vaste prijzen. De hoogte hiervan is terug te vinden in de voorwaardelijke aanbieding van de Ondernemer.
2. Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de voorwaardelijke aanbieding anders is aangegeven.

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.

Artikel B4. Betaling

1. Betaling van de 1-op-1 Coaching dient plaats te vinden op de volgens de in de Overeenkomst beschreven wijze op rekeningnummer (NL49 KNAB 0256 2752 54) t.a.v. Anke Verbruggen.
2. Tenzij anders overeengekomen, dient betaling door de Klant aan Ondernemer binnen 14 dagen na de factuurdatum plaats te vinden.
3. Indien een vooruitbetaling wordt afgesproken conform artikel B2 lid 3 van deze Algemene Voorwaarden, vangt Ondernemer pas aan met de uitvoering van de Overeenkomst indien deze aanbetaling volledig is voldaan.
4. Bezwaren tegen het factuurbedrag schorten de betalingsverplichting van de Klant niet op.
5. In geval Klant zijn/haar betalingsverplichtingen niet nakomt, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In geval van betalingsverzuim heeft Ondernemer met ingang van de vervaldatum van de factuur tot aan de dag der algehele voldoening recht op een wettelijke rentevergoeding. Daarnaast heeft Ondernemer recht op vergoeding van de gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, waarbij de buitengerechtelijke kosten 15% van het factuurbedrag bedragen met een minimum van € 250,-. Ondernemer houdt zich bovendien het recht voor bij niet tijdige betaling haar diensten op te schorten voor zolang als de betaling van Klant uitblijft.

Artikel B5. Annulering

1. Indien Partijen in het kader van een Overeenkomst een Training/Coachingsafspraken voor 1-op-1 Coaching hebben gepland, is de Ondernemer te allen tijde gerechtigd de Training/Coachingsafspraken te annuleren c.q. te verplaatsen. De Klant is gerechtigd een Training/Coachingsafspraken tot 48

uur voor aanvang van de afspraak kosteloos te annuleren c.q. te verplaatsen.

2. Indien de Klant minder dan 48 uur voor aanvang van de Training/Coachingsafspraak annuleert, wordt deze Training/Coachingsafspraak desondanks in rekening gebracht.

Artikel B6. Opzegging

1. Beide Partijen kunnen de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
2. Indien de Klant de Overeenkomst opzegt, maar nog geen honorarium voor de 1-op-1 Coaching heeft betaald of slechts een deel van het totale overeengekomen honorarium aan de Ondernemer heeft aanbetaald, terwijl de Ondernemer reeds met de uitvoering van de Overeenkomst is aangevangen, is de Klant gehouden het gehele overeengekomen honorarium te voldoen, tenzij sprake is van een overmachtssituatie zoals genoemd in artikel A3 lid 2 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Indien de Klant het gehele overeengekomen honorarium voor de 1-op-1 Coaching reeds heeft voldaan en de Overeenkomst opzegt terwijl de Ondernemer reeds met de uitvoering van de Overeenkomst is aangevangen, vindt geen terugbetaling van (enig deel van) dit reeds betaalde honorarium plaats, tenzij sprake is van een overmachtssituatie zoals genoemd in artikel A3 lid 2 van deze Algemene Voorwaarden.
4. Indien de Klant het overeengekomen honorarium reeds aan Ondernemer heeft betaald, maar de Overeenkomst opzegt voordat Ondernemer is aangevangen met uitvoering van de Overeenkomst, geldt het volgende:
 - a. bij opzegging langer dan vier weken voor de overeengekomen aanvang van de Overeenkomst betaalt Ondernemer het door de Klant reeds betaalde honorarium onder aftrek van €25 annuleringskosten binnen 30 dagen terug;
 - b. bij opzegging minder dan vier maar meer dan twee weken voor de overeengekomen aanvang van de Overeenkomst, betaalt de Ondernemer 50% van het door de Klant reeds betaalde honorarium binnen 30 dagen terug;
 - c. bij opzegging korter dan twee weken voor de overeengekomen aanvang van de Overeenkomst vindt geen terugbetaling van enig reeds betaald

honorarium plaats.

c. Algemene voorwaarden van toepassing op Online Coaching

Artikel C1. Werkingssfeer

1. De bepalingen in deze paragraaf hebben in aanvulling op deel A van deze Algemene Voorwaarden betrekking op de door Ondernemer uit te voeren diensten betreffende Online Coaching.

Artikel C2. Aanbieding en totstandkoming Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen van de Ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. In het kader van de dienst Online Coaching brengt Ondernemer een online aanbod uit aan de Klant. Een Overeenkomst voor Online Coaching komt vervolgens tot stand doordat de Klant schriftelijk de aanbieding van de Ondernemer aanvaardt door inschrijving op deze dienst middels de website van de Ondernemer of middels een andere website waarop de betreffende dienst van Ondernemer wordt aangeboden én door voorafgaande betaling van het in de aanbieding vermelde vaste honorarium.

Artikel C3. Honorarium, wijzigingen opdracht

1. Ondernemer hanteert voor de dienst Online Coaching vaste prijzen. De hoogte hiervan is terug te vinden in de online aanbieding van de Ondernemer.
2. Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de voorwaardelijke aanbieding anders is aangegeven.

Artikel C4. Betaling

1. Betaling van de in de aanbieding vermelde honorarium voor de dienst Online Coaching dient voorafgaand aan de aanvang van de Overeenkomst plaats te vinden op rekeningnummer (NL49 KNAB 0256 2752 54) t.a.v. Anke Verbruggen.

2. De Klant kan pas deelnemen aan de dienst Online Coaching indien het in de aanbieding vermelde honorarium volledig door de Klant is betaald.

Artikel C5. Annulering

1. De Training/Coachingsafspraken in het kader van de Online Coaching worden voorafgaand aan de aanvang van de Overeenkomst ingepland. Bij annulering door de Klant van een Training/Coachingsafpraak in het kader van Online Coaching vindt nimmer restitutie van (enig deel van) het reeds betaalde honorarium plaats, noch heeft de Klant recht op enige vervangende Training/Coachingsafpraak.
2. Indien vermeld bij inschrijving, kan de Klant een andere persoon in zijn/haar plaats laten deelnemen aan een reeds geplande Training/Coachingsafpraak. De met de Klant overeengekomen voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden blijven daarbij van toepassing. De eventuele betalingsverplichting blijft jegens de Klant bestaan.

Artikel C6. Opzegging

1. Beide Partijen kunnen de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
2. Indien de Klant de Overeenkomst opzegt, vindt, ongeacht of Ondernemer reeds met de uitvoering van de Overeenkomst is aangevangen of niet, nimmer terugbetaling van het door hem/haar reeds betaalde honorarium plaatst tenzij sprake is van een overmachtssituatie zoals genoemd in artikel A3 lid 2 van deze Algemene Voorwaarden.

Indien Ondernemer de Overeenkomst opzegt wegens het feit dat het vooraf bekendgemaakte minimumaantal deelnemers niet is bereikt, betaalt de Ondernemer binnen 30 dagen na deze opzegging het door de Klant reeds betaalde honorarium terug.