

## ALGEMENE VOORWAARDEN SUSANNE NIELEN COACHING

### **ARTIKEL 1. DEFINITIES**

- 1.1. Dienstverlener: de eenmanszaak Susanne Nielen Coaching, tevens handelend onder de naam Nielen Business Support, statutair gevestigd te Sint Anthonis en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77557042.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met dienstverlener een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die dienstverlener voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het geven van coaching, training en opleiding in de breedste zin van het woord.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen dienstverlener en klant krachtens welke dienstverlener de dienst zal uitvoeren.

### **ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID**

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten, levering van diensten en producten door of namens de dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door de dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
- 2.3 Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging dan wel een akkoord via de e-mail, verklaart de klant dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden van dienstverlener en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
- 2.4 In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.
- 2.5 Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door dienstverlener zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.
- 2.6 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.
- 2.7 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten, levering van diensten en producten door of namens de dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

### **ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN**

- 3.1. Offertes van dienstverlener zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 kalenderdagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
- 3.2. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
- 3.3. Alle door dienstverlener gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 3.4. Dienstverlener is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

#### **ARTIKEL 4. TARIEVEN EN BETALINGEN**

- 4.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 4.2. Op de offerte staat de pakketprijs van de gekozen dienst exclusief btw vermeld of het aantal geschatte benodigde uren met het gebruikelijke uurtarief van dienstverlener. Eventuele overige bijkomende kosten, zoals reiskosten, zijn inclusief.
- 4.3. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Op de offerte zal een schatting worden gegeven van het aantal benodigde uren. Deze inschatting is gebaseerd op ervaring met soortgelijke projecten. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend. Indien blijkt dat meer inspanning benodigd is zal dit tijdig aan klant kenbaar worden gemaakt. Het uiteindelijk gefactureerde bedrag wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener op basis van daadwerkelijk verbruikte uren.
- 4.4. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer niet het gehele traject of de gehele cursus wordt doorlopen. Dienstverlener komt het recht toe een aanbetaling te verzoeken. Diensten die plaatsvinden op basis van uurtarief worden maandelijks achteraf gefactureerd. Dienstverlener is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de (volgende) betaling is voldaan.
- 4.5. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant.
- 4.6. Indien nodig ontvangt klant een extra factuur voor nog niet eerder gefactureerde kosten voor meerwerk ontstaan door gewijzigde wensen of omstandigheden. Meerwerk zal tijdig aan klant worden gecommuniceerd, enkel na goed overleg worden uitgevoerd en worden berekend op basis van het gebruikelijke uurtarief van dienstverlener.
- 4.7. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
- 4.8. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente 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.
- 4.9. 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.
- 4.10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van dienstverlener onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties te vervallen.

#### **ARTIKEL 5. INFORMATIEVERSTREKKING KLANT**

- 5.1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan dienstverlener.
- 5.2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Dienstverlener zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
- 5.3. Klant vrijwaart dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
- 5.4. 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**

- 6.1. Dienstverlener voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde.

- 6.2. Doordat enkele diensten van dienstverlener online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.
- 6.3. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de opdracht of een gedeelte van de opdracht door derden te laten verrichten.

#### **ARTIKEL 7. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST**

- 7.1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.
- 7.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. Dienstverlener stelt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 7.3. Annulering van een overeenkomst door de klant is enkel schriftelijk mogelijk. Annulering binnen 48 uur voor aanvang van de werkzaamheden resulteert in de verplichting tot betaling van 15% van het geoffreerde bedrag.
- 7.4. Een los consultancy gesprek kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst; bij verplaatsing of annulering binnen 24 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als zodanig doorberekend.
- 7.5. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online cursus, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant toegang tot zijn aankoop. Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.
- 7.6. Een coachingstraject wordt in beginsel voor 4 maanden afgenomen en wordt na afloop niet automatisch verlengd. Indien klant wenst het traject eerder te beëindigen dan de minimale looptijd, vindt er geen restitutie van het reeds betaalde bedrag plaats.
- 7.7. Dienstverlener behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop of losse livedag. In geval de locatie of data door dienstverlener wordt gewijzigd, heeft klant het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop of livedag op een later moment. Eventuele restitutie van het reeds betaalde bedrag door klant vindt plaats binnen 10 werkdagen na de wijziging.
- 7.8. Wanneer klant onverwachts verhinderd is voor een workshop of livedag, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: klant kan zijn aankoop tot 48 uur voor aanvang kosteloos annuleren. Binnen 48 uur voor aanvang is klant gerechtigd het aankoopbewijs over te dragen aan een ander, zo lang deze andere persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en de nieuwe gegevens aan dienstverlener worden doorgegeven.
- 7.9. In afwijking van hetgeen in het vorige lid van dit artikel gestelde, kunnen er afwijkende voorwaarden van een evenementenplatform zoals "Eventbrite" van toepassing zijn op de aanschaf van tickets voor een workshop.

#### **ARTIKEL 8. ONLINE CURSUS**

- 8.1. Indien het aanbod wordt aanvaard en de cursus online wordt aangeschaft ontstaat direct een betalingsverplichting voor de klant.
- 8.2. Klant ontvangt na aankoop toegang tot de cursus. De cursus is zodoende uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor klant niet de mogelijkheid toe komt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, is dienstverlener bij annulering gehouden de tot dan toe ter beschikking gestelde content naar rato te vergoeden.
- 8.3. Klant ontvangt pas toegang tot de content na betaling van het overeengekomen bedrag.
- 8.4. Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen bij het opnieuw geven van een cursus aan te passen. Zij heeft tevens het recht de prijs in de aanloop naar een cursus aan te passen ter promotionele doeleinden.

- 8.5. Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is echter niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat klant met aankoop beoogde. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een cursus.
- 8.6. Doordat voor het geven van de cursus gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan dienstverlener niet garanderen dat de cursus op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
- 8.7. Dienstverlener behoudt te allen tijde het recht om deelname te weigeren.
- 8.8. Dienstverlener is gerechtigd de inhoud van een cursus uit te breiden, te beperken of aan te passen.
- 8.9. Klant verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de cursus te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De cursus is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Klant mag in beperkte mate gedeeltes van de content op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van dienstverlener.
- 8.10. De tijdens de looptijd van de cursus geleverde informatie blijft eigendom van dienstverlener. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven op te slaan.
- 8.11. Tijdens deelname aan een cursus kunnen deelnemers onderling communiceren, bijvoorbeeld door het plaatsen van reacties in de community onder posts. De klant verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van dienstverlener.
- 8.12. Het staat dienstverlener te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.
- 8.13. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een cursus belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige deelname, uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet.

#### **ARTIKEL 9. OVERMACHT**

- 9.1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. 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 ziekte, ongevallen, brand of overheidsmaatregelen.
- 9.2. 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 te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.
- 9.3. In geval van een B2B overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

#### **ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID**

- 10.1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
- 10.2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 10.3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

- 10.4. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade door welke oorzaak ook aan eigendommen van opdrachtgever of derden ontstaan tijdens of in verband met de uitvoering van werkzaamheden.
- 10.5. Indien dienstverlener in het kader van de uitvoering van een haar verstrekte opdracht zelf een of meer derden inschakelt, zal dienstverlener slechts aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat dienstverlener ter zake op bedoelde derde(n) kan verhalen.
- 10.6. Klant is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
- 10.7. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een traject, workshop of online cursus.
- 10.8. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, dan wel door dienstverlener aan klant in rekening is gebracht.
- 10.9. Klant vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en producten.

#### **ARTIKEL 11. INTELLECTUEEL EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN**

- 11.1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener aan klant ter beschikking gestelde materialen en advies berusten bij dienstverlener. Het is klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.
- 11.2. Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
- 11.3. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.
- 11.4. Wanneer beeldopnames worden gemaakt tijdens een workshop of livedag door klant dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan dienstverlener en het is uitdrukkelijk verboden deze opnames voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik. Wanneer andere deelnemers op dit beeldmateriaal staan, is tevens toestemming van hen nodig.

#### **ARTIKEL 12. BIJZONDERE BEPALINGEN**

- 12.1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.

#### **ARTIKEL 13. KLACHTEN EN GESCHILBESLECHTING**

- 13.1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten en producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan dienstverlener. Zij streeft ernaar klachten binnen 48 uur te behandelen.
- 13.2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
- 13.3. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- 13.4. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 13.5. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin dienstverlener is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting naders bepaalt.
- 13.6. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens dienstverlener en betrokken derden 12 maanden.