

**Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: de overkoepelende handelsnaam FA Coaching, waaronder FA Coaching en Praktijk Craanen diensten verricht. FA Coaching is gevestigd te (6711 PT) Ede, aan de Stationsweg 60 kamer 7, en staat ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 53974972.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
3. Consument: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
4. Producten en/of diensten: alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die opdrachtnemer voor of ten behoeve van de opdrachtgever verricht.
5. Overeenkomst: iedere overeenkomst, evenals (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering daarvan, tussen opdrachtnemer en opdrachtgever met als doel opdrachtnemer producten en/of diensten te laten leveren in opdracht of ten behoeve van opdrachtgever.
6. Partijen: opdrachtnemer en opdrachtgever tezamen.
7. Dag: kalenderdag.
8. Schriftelijk: op schrift gestelde communicatie, waaronder begrepen communicatie per e-mail.

**Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen opdrachtnemer en haar opdrachtgevers. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing wanneer er uit een overeenkomst een vervolgovereenkomst en/of meerwerk voortvloeit.
2. Van deze algemene voorwaarden kan niet worden afgeweken, tenzij beide partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders met elkaar overeenkomen.
3. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van opdrachtgevers en/of van derden uitdrukkelijk uit.
4. Opdrachtnemer heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Opdrachtnemer zal opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen van de algemene voorwaarden.
5. Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na dertig dagen, nadat opdrachtgever op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. Enkel de consument heeft het recht de overeenkomst te ontbinden, indien de consument niet akkoord gaat met de aangekondigde wijziging(en). Het recht op ontbinding geldt niet voor opdrachtgevers handelend in de hoedanigheid van beroep of bedrijf.

**Artikel 3. Aanbiedingen en offertes**

1. Alle door opdrachtnemer gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend. Opdrachtnemer heeft het recht haar aanbod binnen een termijn van 3 dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.
2. Een aanbod en/of offerte wordt schriftelijk door de opdrachtnemer aangeboden, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

3. Aanbiedingen en/of offertes kunnen gebaseerd zijn op de door opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien na de aanbieding en/of offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan de door opdrachtnemer gedane aanbieding en/of offerte.
4. Opdrachtnemer kan niet aan aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod en/of de offerte, danwel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of schrijffout bevat.
5. Opdrachtnemer mag opdrachten zonder enige opgave van redenen weigeren danwel te beëindigen.
6. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

#### **Artikel 4. Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever het aanbod en/of de offerte schriftelijk heeft aanvaardt. Mondelinge aanvaarding van de opdrachtgever verbindt opdrachtnemer slechts, nadat opdrachtgever de aanvaarding schriftelijk heeft bevestigd.
2. Wanneer de aanvaarding van de opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding en/of de offerte, komt de overeenkomst tot stand indien opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijking(en) heeft ingestemd.
3. In gevallen waar opdrachtnemer diensten levert in opdracht van opdrachtgever zonder dat er een aanbieding en/of offerte is vooraf gegaan, ontstaat de overeenkomst op het moment dat opdrachtnemer start met de uitvoering van de diensten.
4. Het wijzigen van een aanvaarde opdracht kan alleen met schriftelijke goedkeuring van beide partijen worden doorgevoerd. Eventuele meerkosten als gevolg van een wijziging komen ten laste van de opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk over eventuele meerkosten. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen levertijd c.q. uitvoeringstermijn door opdrachtnemer wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
5. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de overeenkomst te wijzigen en/of aan te vullen, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.
6. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

#### **Artikel 5. Verplichtingen opdrachtgever**

1. Opdrachtgever stelt alle informatie, gegevens, documenten en/of materialen die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst vóór de afgesproken deadline, in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens, documenten en/of materialen. Dit geldt ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Stelt de opdrachtnemer niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door opdrachtnemer redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens, documenten en/of materialen beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en/of extra uren voor rekening van de opdrachtgever. Opdrachtnemer is daarnaast gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden, zonder recht op enige (schade)vergoeding van de opdrachtgever.

4. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte danwel deze beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen diensten c.q. werkzaamheden door opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde voorzieningen, aansluitingen en door opdrachtnemer benodigde materialen. Loopt de uitvoering van de overeenkomst vertraging op door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van genoemde voorzieningen in voorgaande zin, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en/of extra uren voor rekening van de opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de verplichting bedoeld in het vorige lid heeft voldaan.

#### **Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit, overeenkomstig te eisen van goed vakmanschap.
2. Opdrachtnemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.
3. De overeenkomst wordt enkel ten behoeve van de opdrachtgever uitgevoerd. Derden kunnen aan de inhoud van de overeenkomst geen rechten ontlenen, onder welke naam en/of titel dan ook.
4. Alle diensten worden, met terzijdestelling van de artikelen 7:402 lid 2, 7:404 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek aanvaard en uitgevoerd door opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden.

#### **Artikel 7. Herroepingsrecht**

1. Indien er sprake is van koop op afstand, kan de consument de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van één of meerdere producten gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Opdrachtnemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar de consument is niet tot opgave van reden(en) verplicht.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door consument aangewezen derde, het product heeft ontvangen, of:
  - Indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop het laatste product is ontvangen.
  - Indien levering van een product bestaat uit verschillende onderdelen: de dag waarop de het laatste onderdeel is ontvangen.
3. De consument is verplicht tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking daarvan. De consument mag het product enkel hanteren en inspecteren zoals dat in een winkel mogelijk zou zijn.
4. Schendt de consument zijn verplichting bedoeld in het derde lid van dit artikel, is de consument aansprakelijk voor de eventueel veroorzaakte waardevermindering van het desbetreffende product.
5. Indien de consument gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen 14 dagen schriftelijk danwel per e-mail aan opdrachtnemer kenbaar te maken.
6. De consument retourneert het product zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 14 dagen nadat hij schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar heeft gemaakt gebruik te maken van zijn herroepingsrecht.
7. Het product dient in originele staat en verpakking, indien redelijkerwijs mogelijk en conform de door opdrachtnemer gegeven instructies te worden geretourneerd.
8. De consument draagt het risico en de bewijslast van een juiste en tijdige uitoefening van zijn herroepingsrecht.
9. Opdrachtnemer vergoedt aan consument het aankoopbedrag van het product, inclusief de betaalde verzendkosten, behalve de retourkosten, uiterlijk binnen 14 dagen volgende op de dag van melding van de herroeping door consument aan opdrachtnemer.

10. Terugbetaling geschiedt kosteloos. Terugbetaling geschiedt per overschrijving naar het opgegeven bankrekeningnummer van de consument, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
11. Aanvullende kosten voor een door de consument gekozen duurdere levering dan de standaard levering, worden niet door opdrachtnemer vergoed.
12. Van het herroepingsrecht wordt niet ten nadele van de consument afgeweken.

#### **Artikel 8. Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De consument kan geen beroep doen op het herroepingsrecht na volledige uitvoering van de dienst door opdrachtnemer, indien de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument en de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra opdrachtnemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
2. De consument kan geen beroep doen op het herroepingsrecht indien sprake is van op maat gemaakte producten en/of diensten, welke duidelijk bestemd zijn voor een specifiek persoon c.q. specifieke personen.
3. De consument kan geen beroep doen op het herroepingsrecht indien sprake is van verzegelde producten die om redenen van hygiëne en/of gezondheidsbescherming niet geschikt zijn om te worden teruggezonden.
4. De consument kan geen beroep doen op het herroepingsrecht indien sprake is van producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

#### **Artikel 9. Leverings- en uitvoeringstermijnen**

1. Levering en/of uitvoering zal plaatsvinden binnen een door opdrachtnemer opgegeven termijn. Overeengekomen termijnen zijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
2. Bij overschrijding van de leveringstermijn en/of uitvoeringstermijn dient opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen, waarbij opdrachtnemer een redelijke termijn wordt aangeboden om de overeengekomen overeenkomst (volledig) uit te voeren. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.
3. Indien opdrachtgever instructies en/of gegevens dient aan te leveren die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de leveringstermijn en/of uitvoeringstermijn aan nadat opdrachtgever deze instructies en/of gegevens aan opdrachtnemer heeft verstrekt.
4. Het risico betreffende de geleverde diensten en/of producten gaat over op de opdrachtgever op het moment van levering.

#### **Artikel 10. Tarieven**

1. Alle prijzen die opdrachtnemer hanteert zijn in euro's, exclusief btw, en exclusief overige kosten, zoals administratiekosten, reiskosten en heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
2. Alle prijzen die opdrachtnemer voor haar producten en/of diensten hanteert, op de website of anderszins kenbaar gemaakt, kan opdrachtnemer te allen tijde wijzigingen indien opdrachtnemer dit nodig acht. Voorafgaand aan de ingang van een prijswijziging, deelt opdrachtnemer de prijswijziging mee aan de opdrachtgever.
3. De consument heeft het recht de overeenkomst met opdrachtnemer te ontbinden, indien hij niet akkoord gaat met de prijswijziging bedoeld in het vorige lid.

#### **Artikel 11. Betaling**

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient opdrachtgever het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum.

2. Bij betaling in termijnen dient de eerste termijn vooraf voldaan te worden, de daarna volgende termijnen maandelijks aan het einde van de maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Opdrachtnemer behoudt te allen tijde het recht voor om (volledige) vooruitbetaling of tussentijdse betaling van opdrachtgever te verlangen.
4. Bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
5. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
6. Bij niet tijdige betaling behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten danwel stop te zetten.
7. In **geval** van niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft opdrachtnemer, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag tot aan de dag van algehele voldoening, aan opdrachtgever wettelijke rente in rekening te brengen.
8. Opdrachtnemer is bij niet tijdige of niet volledige betaling door opdrachtgever, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, gerechtigd aan opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,-, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.
9. De buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom wordt voor consumenten conform het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten berekend.
10. Door opdrachtgever gedane betalingen zullen door opdrachtnemer ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
11. Alle te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de opdrachtgever.
12. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of schuldsanering in het kader van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) aan de zijde van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar.
13. Als de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, dan zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen, ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

## **Artikel 12. Overmacht**

1. Wordt de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk gemaakt door een oorzaak die opdrachtnemer niet kan worden toegerekend of waardoor nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd, dan is opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld van de opdrachtnemer, en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening kan komen van opdrachtnemer.
3. Tot de in lid 2 genoemde overmachtsituatie worden ook, maar niet uitsluitend gerekend: noodtoestand, wanprestaties en overmacht van leveranciers, bezorgers of andere derden, onverwachte stroom-, elektriciteit-, internet-, computer- en telecomstoringen, computervirussen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, werkonderbrekingen en ziekte.
4. Indien de overmachtsituatie 30 dagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk (gedeeltelijk) ontbinden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Als de overmachtsituatie zich voordoet op het moment dat opdrachtnemer al een deel van haar verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan, dan factureert opdrachtnemer dit afzonderlijk. Opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen.
6. Opdrachtnemer is in een overmachtsituatie geen enkele schadevergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmachtsituatie enig voordeel geniet.

### **Artikel 13. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor enig schade die opdrachtgever lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van opdrachtnemer.
2. Indien opdrachtnemer aansprakelijk is voor enig schade, is opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst.
3. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of bedrijfsstagnatie.
4. Indien opdrachtnemer aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering van het schadebedrag door een verzekeringsmaatschappij, is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking op heeft. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd hebben dan een half jaar, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het factuurbedrag over de laatste zes maanden.
5. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat door:
  - aanlevering van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de opdrachtgever zijn verstrekt;
  - het niet of verkeerd opvolgen van adviezen van opdrachtnemer door opdrachtgever;
  - gebruik van de dienstverlening voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is;
  - overschrijding van uitvoerings- of opleveringstermijnen;
  - fouten in gebruikte apparatuur en/of programmatuur;
  - storingen c.q. onderbrekingen in de ruimste zin van het woord van online coaching c.q. trainingen;
  - taalkundige en/of grammaticale fouten in het resultaat;
  - schending van intellectuele eigendomsrechten en/of privacyrechten, doordat derden zich onbevoegd toegang hebben verschaft tot de informatie, gegevens, documenten en/of materialen van opdrachtnemer en/of opdrachtgever;
  - het niet behalen van het beoogde doel/tegenvallende resultaten.
6. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel c.q. verbetering van de opdracht.
7. Een vordering tot schadevergoeding door opdrachtgever dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij opdrachtnemer te zijn ingediend. Bij gebreke van een tijdige indiening van een vordering tot schadevergoeding, vervalt het recht op schadevergoeding door de opdrachtgever.
8. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door opdrachtnemer geleverde producten en/of diensten.

### **Artikel 14. Ontbinding**

1. Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van haar verplichting(en), tenzij deze tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Opdrachtnemer dient in geval van een toerekenbare tekortkoming die niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, eerst schriftelijk in gebreke te worden gesteld met een redelijk termijn om alsnog haar verplichting(en) na te komen.

3. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever dat de ingebrekestelling opdrachtnemer daadwerkelijk (tijdig) bereikt.
4. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst met opdrachtgever te ontbinden, indien opdrachtgever zijn verplichting(en) niet of niet volledig nakomt uit de overeenkomst, danwel indien opdrachtnemer kennis heeft genomen van omstandigheden die haar goede grond geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichting(en) niet behoorlijk zou kunnen nakomen.

#### **Artikel 15. Beëindiging en annulering**

1. Beide partijen hebben het recht de overeenkomst met wederzijds goedvinden te beëindigen.
2. Opdrachtnemer is niet gehouden tot restitutie van betaling, anders dan bedoeld in artikel 7 (herroepingsrecht) van deze algemene voorwaarden. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en opdrachtgever geen beroep kan doen op artikel 7 van deze algemene voorwaarden, is opdrachtgever in dat geval verplicht het gehele aankoopbedrag te voldoen aan opdrachtnemer.
3. In geval opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand aan de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is opdrachtgever aan opdrachtnemer een schadevergoeding verschuldigd.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd voornoemde schadevergoeding aan opdrachtgever in rekening te brengen:
  - 100% van het overeengekomen totaalbedrag aan schadevergoeding bij annulering binnen 24 uur of no show vóór de aanvang van de uit te voeren werkzaamheden door opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal opdrachtnemer vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd alle reeds door opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding.

#### **Artikel 16. Verzetten afspraak**

1. De opdrachtgever dient binnen 24 uur de geplande afspraak te verzetten. Afspraken die worden verzet voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht, mits het verzetten van de afspraak een gevolg is van onvoorziene omstandigheden. De opdrachtgever dient de onvoorziene omstandigheid aan te kunnen aantonen. Indien de opdrachtgever de onvoorziene omstandigheden niet kan aantonen, is opdrachtnemer alsnog gerechtigd kosten in rekening te brengen.
2. Bij een verzoek tot het verzetten van de afspraak welke plaatsvindt minder dan 24 uur voor de aanvang van de uit te voeren werkzaamheden door opdrachtnemer, is opdrachtnemer gerechtigd 50% van het overeengekomen bedrag in rekening brengen.
3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om geplande werkzaamheden te verzetten of te annuleren indien opdrachtnemer geen uitvoering kan geven aan de overeenkomst.
4. Indien na het verzetten van de afspraak een prijswijziging plaatsvindt, kan de opdrachtgever geen aanspraak maken op het eerdere aanbod van opdrachtnemer. De consument heeft het recht om de overeenkomst te ontbinden, indien hij niet akkoord gaat met de prijswijziging.
5. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van het verzetten van de afspraak en zal opdrachtnemer vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
6. Opdrachtnemer gerechtigd alle reeds door opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde kosten voor het (te laat) verzetten van de afspraak.

#### **Artikel 17. Geheimhouding**

1. Wanneer partijen kennis nemen van informatie van de andere partij waarvan zij redelijkerwijs kunnen weten dat het een vertrouwelijk karakter heeft, maken zij deze informatie op geen enkele wijze bekend aan derden. Een uitzondering hierop geldt wanneer wet- en regelgeving of beroepsverplichtingen tot bekendmaking verplicht c.q. dit noodzakelijk maken.

2. Het is opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, (online) coaching c.q. trainingen en andere al dan niet schriftelijke uitlatingen openbaar te maken, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.

3. De gegevens en informatie die opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekt, zal opdrachtnemer zorgvuldig bewaren.

#### **Artikel 18. Intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke opdrachtnemer gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever.

2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden producten, bedoeld in het eerste lid van dit artikel, te veelevoudigen, openbaar te maken, te verwerken, te exploiteren of op andere wijze gebruiken zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtnemer. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele opdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van opdrachtnemer aan opdrachtgever.

3. Intellectuele eigendomsrechten van opdrachtgever die voor de totstandkoming van de overeenkomst aan opdrachtgever toebehoorden blijven van opdrachtgever.

4. Opdrachtnemer heeft het recht om de naam en/of het logo van opdrachtgever te gebruiken voor eigen publiciteit of promotie, tenzij opdrachtgever hiertegen bezwaar maakt. Opdrachtnemer zal daarbij altijd de belangen van opdrachtgever in acht nemen.

5. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van alle intellectuele eigendomsrechten.

6. Opdrachtgever is bij overtreding van de bepalingen van dit artikel gehouden alle door opdrachtnemer en door derden geleden schade volledig te vergoeden.

#### **Artikel 19. Recht op reclame / klachten**

1. Klachten met betrekking tot de geleverde producten en/of diensten dienen schriftelijk binnen 7 dagen na levering, uitvoering of de verzenddatum, danwel binnen 7 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.

2. Bezwaren tegen de factuur dienen schriftelijk binnen 7 dagen na factuurdatum aan opdrachtnemer te worden voorgelegd.

3. Klachten en/of bezwaren schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

4. Na genoemde termijn van 7 dagen worden klachten en/of bezwaren niet meer in behandeling genomen en vervalt het recht van reclame voor de opdrachtgever. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de opdrachtgever.

5. De in dit artikel opgenomen bepalingen gelden voor zover dwingendrechtelijke bepalingen met betrekking tot consumenten zich hier niet tegen verzetten.

6. Indien de producten reeds gebruikt zijn, of indien deze na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd en/of beschadigd vervalt elk recht op reclame.

#### **Artikel 20. Nietigheid en vernietigbaarheid**

1. Wanneer een bepaling c.q. bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, tast dit de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden niet aan.

2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar blijkt, wordt vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat opdrachtnemer bij het opstellen van deze algemene voorwaarden voor ogen had.



**Artikel 21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar opdrachtnemer is gevestigd, is behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen.