

# Algemene voorwaarden Vitaal & Co

## Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- opdrachtnemer: de vertegenwoordigers van Vitaal & Co te Amstelveen, gevestigd Dorpsstraat 36, 1182 JE Amstelveen, KvK nummer xxxx en BTW nummer yyy, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
- opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor het leveren van een product of de dienst verstrekt en betaald;
- overeenkomst: elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever;
- aanbieding: een voorstel tot een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
- diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van persoonlijke begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woords, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;
- coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies- of coachingsdienst

## Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;

2. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijk bepaling.

3. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;

4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;

5. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

## Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever een bestelling heeft geplaatst in de webwinkel of wanneer de opdrachtgever een schriftelijke aanbieding van de opdrachtnemer schriftelijk heeft geaccepteerd.

2. Indien een bestelling via de webwinkel is geplaatst heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst binnen, vijf dagen, na afsluiten van de overeenkomst te ontbinden. Na deze vijf dagen is de overeenkomst niet meer opzegbaar. De overeenkomst is niet tussentijds opzegbaar.

3. De prijzen in de webwinkel worden binnen de looptijd van de aanbieding niet verhoogd, tenzij wettelijke maatregelen dit noodzakelijk maken.

4. Alle prijzen in de webwinkel zijn inclusief BTW.
5. De door opdrachtnemer verstrekte aanbiedingen zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de aanbieding gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;
6. De prijzen in de genoemde aanbieding zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven;
7. Aanbiedingen zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
8. Een aanbieding kan worden herroepen, tenzij het een termijn voor de aanvaarding inhoudt of de onherroepelijkheid ervan op andere wijze uit de aanbieding volgt.
9. De herroeping van een aanbieding kan slechts geschieden, zolang het aanbod niet is aanvaard en evenmin een mededeling, houdende de aanvaarding is verzonden. Bevat de aanbieding de mededeling dat het een vrijblijvende aanbieding betreft, dan kan de herroeping nog onverwijld na de aanvaarding geschieden.
10. Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de aanbieding tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. De aanbieding geldt niet automatisch voor toekomstige aanbiedingen.

#### **Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst**

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap uitvoeren;
2. Wanneer diensten via de webwinkel zijn aangeschaft, bevestigt de opdrachtnemer per omgaande langs elektronische weg de aanvaarding van het aanbod en neemt opdrachtnemer binnen 3 werkdagen contact op met de opdrachtgever om in gezamenlijk overleg de verdere uitvoering van de diensten te bespreken;
3. In het kader van de regels van de koop op afstand zal opdrachtgever de diensten tenminste binnen 30 dagen uitvoeren tenzij bij de aankoop van de dienst specifiek een latere datum vermeld staat. Indien uitvoering van de dienst binnen 30 dagen niet mogelijk is dan ontvangt opdrachtnemer binnen 1 maand na plaatsing van de bestelling bericht en heeft opdrachtnemer in dat geval het recht de bestelling zonder kosten en ingebrekestelling te annuleren. Aan de leveringsplicht van opdrachtnemer zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door opdrachtnemer geleverde diensten een keer aan de afnemer zijn aangeboden.;
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de opdrachtnemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden;
6. Wanneer opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een dienst of een gedeelte daarvan te vervullen, zal opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

7. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen;

8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn;

9. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 5. Contractduur en opzegging**

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aan gegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

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

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;

3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

#### **Artikel 7. Geheimhouding**

1. Opdrachtnemer is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan hem oplegt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst van opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.

2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen opdrachtnemer en

coachee plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de coachee hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

3. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

### **Artikel 8. Intellectuele eigendom**

1. Voor zover Auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;

2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 9: Honorarium en kosten**

Voor alle overeenkomsten die buiten de webwinkel worden gesloten geldt:

1. Het honorarium van opdrachtnemer bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven/door de opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.

Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (BTW) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.

2. Opdrachtnemer kan opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van opdrachtgever moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat opdrachtgever het voorschot aan opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in overleg met opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregel.

### **Artikel 10. Betaling**

Voor alle overeenkomsten die buiten de webwinkel worden gesloten geldt:

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;

2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden;

3. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;

4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;
5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur;
6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling(of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen;
7. Opdrachtnemer is gerechtigd om bij een overeenkomst, die een looptijd heeft over meerdere achtereenvolgende maanden, het honorarium op maandelijkse basis te factureren aan opdrachtgever.

#### **Artikel 11. Incassokosten**

1. Ingeval opdrachtnemer om haar moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

#### **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid richting opdrachtgever of coachee, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever of coachee aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer;
2. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt;
3. Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens opdrachtgever en/of coachee beperkt tot het honorarium van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 500,-. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door opdrachtgever c.q. coachee, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie;
4. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten;
5. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden ( zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever c.q. coachee of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen;
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door opdrachtgever c.q. coachee geleden schade, van welke aard ook, onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn;

7. Opdrachtnemer ofwel door hem in te schakelen coaches of derden, die belast worden met het begeleiden van coachees, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van coachee beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de coachee dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien coachee enig letsel zou oplopen is opdrachtnemer c.q. door hem in te schakelen coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk;

8. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van ernstige tekortkomingen van opdrachtnemer. Indien opdrachtgever en/of coachee een eventuele vordering jegens opdrachtnemer niet binnen 6 maanden na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van de zes maanden te vervallen.

### **Artikel 13. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings-, coachings- of adviestraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag;

2. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings-, coachings- of adviestraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings-, coachings- of adviestraject te annuleren per aangetekend verzonden brief;

3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-, coachings- of adviestraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings-, coachings- of adviestraject te voldoen;

4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-, coachings- of adviestraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag;

5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings-, coachings- of adviestraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen;

6. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, zal opdrachtnemer in overleg met en met instemming van opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn;

7. Een individueel begeleidings-, coachings- of adviestraject kan tot 48 uur voor aanvang van de dienst kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing tussen 24 en 48 uur voor aanvang van de dienst is opdrachtnemer gerechtigd om 50 % van het afgesproken tarief in rekening te brengen. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur voor aanvang van de dienst is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor de dienst in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op de geplande afspraak verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd als bij afzegging binnen 24 uur.

8. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

## **Artikel 14. Communicatie**

1. Indien binnen de Diensten coachees onderling kunnen communiceren, bijvoorbeeld door het plaatsen van reacties of het sturen van berichten. Coachee verklaart geen spam, of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen, van commerciële aard of anderzijds, waaronder doch niet beperkt tot bedreigende, agressieve, obscene, smadelijke, inbreuk makend, privacy schendende of reclame-inhoudende mededelingen;
2. Het handelen in strijd met deze voorwaarde kan - als met andere voorwaarden - resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang tot en gebruik van de diensten en beëindiging van de gebruikslicentie;
3. Het staat opdrachtnemer ten allen tijden vrij coachee communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen indien de inhoud van deze communicaties en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.

## **Artikel 15. Persoonsgegevens**

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens en worden deze gegeven opgenomen in het klantenbestand van opdrachtnemer.. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.
2. Opdrachtgever maakt in sommige gevallen gebruik van een mailinglijst. Elke mailing bevat een mogelijkheid tot uitschrijving.

## **Artikel 16. Klachtenregeling**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de gebreken zijn geconstateerd of de ontevredenheid is gerezen, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden ingediend bij de opdrachtnemer;
2. Bij de opdrachtnemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de opdrachtnemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever of coachee een meer uitvoerig antwoord kan verwachten;
3. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## **Artikel 17. Geschillenbeslechting**

1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;
2. Indien opdrachtnemer en opdrachtgever c.q. coachee een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechterlijke instantie waar opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.

## **Artikel 18. Vrijwaringen**

1. De opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte dan wel in bruikleen gegeven materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien opdrachtgever aan gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert de opdrachtgever dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

## **Artikel 19. Overmacht**

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen en daardoor niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voorzover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

## **Artikel 20. Wijziging, uitleg en vindplaats van de Algemene Voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden staan vermeld op de website van de opdrachtnemer, en zijn in te zien of te verkrijgen op het praktijkadres van de opdrachtnemer.
2. Van toepassing is steeds de laatst vastgestelde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.