

ALGEMENE VOORWAARDEN

Rosa Winkel Coaching & Trainingen (hierna: Opdrachtnemer) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 63591510 en is gevestigd aan Akkerweg 28 (3972 AB) te Driebergen-Rijsenburg.

Artikel 1 - Begrippen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Aanbod:** ieder voorstel van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten, in welke vorm dan ook gedaan.
- b. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
- c. **Coachee:** de natuurlijke persoon die de Diensten feitelijk afneemt, zijnde Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aangewezen persoon.
- d. **Diensten:** de werkzaamheden die Opdrachtnemer op het gebied van persoonlijke ontwikkeling verricht, waaronder coaching, relatiecoaching, communicatiecoaching, individuele begeleiding, Sessies, Trajecten en Trainingen.
- e. **Locatie:** de praktijkruimte van Opdrachtnemer of iedere andere plaats waar een Sessie of een Training plaatsvindt, daaronder begrepen de digitale omgeving waarin een online Sessie wordt gehouden.
- f. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit of daarover met Opdrachtnemer in onderhandeling is.
- g. **Opdrachtnemer:** de onderneming die in de aanhef van deze Algemene Voorwaarden is genoemd.
- h. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten, inclusief iedere wijziging en aanvulling daarvan.
- i. **Partijen:** Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen.
- j. **Schriftelijk:** per brief of per e-mail, en iedere andere vorm van communicatie die gelet op de stand van de techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen daarmee gelijk kan worden gesteld.
- k. **Sessie:** een bijeenkomst tussen Opdrachtnemer en een of meer Coachees, op de Locatie of online, met een vooraf afgesproken duur.
- l. **Traject:** een pakket van een vooraf bepaald aantal Sessies dat als geheel wordt aangeboden en afgenomen.
- m. **Training:** een training of workshop die Opdrachtnemer op basis van een vooraf bekend programma voor een of meer deelnemers verzorgt.
- n. **Website:** de website van Opdrachtnemer, www.rosawinkel.nl.
- o. **Wettelijke Vertegenwoordiger:** de ouder die het gezag over een minderjarige Coachee uitoefent, de voogd of een andere persoon die krachtens de wet bevoegd is de minderjarige Coachee te vertegenwoordigen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder Aanbod en op iedere Overeenkomst waarop Opdrachtnemer deze Algemene Voorwaarden voor of bij het sluiten daarvan van toepassing heeft verklaard. Op een vervolgoordracht zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien zij daarop opnieuw van toepassing zijn verklaard of indien uit de tussen Partijen bestaande verhouding ondubbelzinnig volgt dat zij mede voor die vervolgoordracht gelden.
2. Opdrachtnemer stelt deze Algemene Voorwaarden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst kosteloos aan Opdrachtgever ter beschikking, op een wijze die Opdrachtgever in staat stelt daarvan kennis te nemen en deze, indien zij elektronisch worden verstrekt, op te slaan en voor latere kennisneming toegankelijk te houden. Is terbeschikkingstelling redelijkerwijs niet mogelijk,

dan deelt Opdrachtnemer voor het sluiten van de Overeenkomst mee op welke wijze van de Algemene Voorwaarden kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek kosteloos worden toegezonden.

3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden gelden alleen als Opdrachtnemer die Schriftelijk heeft aanvaard. Een afwijking geldt uitsluitend voor de Overeenkomst waarbij zij is aanvaard.
4. Bij tegenstrijdigheid tussen de verschillende afspraken geldt de volgende rangorde: eerst de Schriftelijk aanvaarde afwijkende afspraken, dan de Overeenkomst, dan deze Algemene Voorwaarden.
5. Opdrachtnemer mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Voor een lopende Overeenkomst gelden de Algemene Voorwaarden zoals die bij het sluiten daarvan van toepassing waren, tenzij Opdrachtgever met een wijziging Schriftelijk instemt.
6. Als Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, verliest zij daarmee niet het recht om in andere gevallen wel nakoming te verlangen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Opdrachtnemer doet haar Aanbod Schriftelijk, mondeling of via de Website. Het Aanbod bevat een omschrijving van de Diensten, de prijs en of het een losse Sessie, een Traject of een Training betreft.
2. Een Aanbod kan worden aanvaard gedurende dertig dagen na de datum daarvan, tenzij in het Aanbod een andere termijn is vermeld. Na het verstrijken van die termijn vervalt het Aanbod.
3. De in het Aanbod genoemde prijzen zijn inclusief de btw die Opdrachtnemer over de Diensten verschuldigd is en inclusief de in het Aanbod uitdrukkelijk genoemde bijkomende kosten.
4. Opdrachtnemer is niet gebonden aan een kennelijke vergissing, verschrijving of rekenfout in het Aanbod waarvan Opdrachtgever wist of redelijkerwijs moest begrijpen dat sprake was van een vergissing, verschrijving of rekenfout.
5. Omschrijvingen, programma's, aantallen Sessies, duur en overige kenmerken die in het Aanbod als onderdeel van de overeengekomen prestatie zijn opgenomen, binden Opdrachtnemer. Uitsluitend als indicatief aangeduide informatie kan daarvan afwijken, mits de aard, de omvang en de wezenlijke kenmerken van de overeengekomen Diensten daardoor niet wezenlijk worden gewijzigd.
6. Een samengesteld Aanbod verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een deel van de Diensten tegen een overeenkomstig deel van de prijs.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop Opdrachtgever het Aanbod aanvaardt. Aanvaarding kan Schriftelijk plaatsvinden, mondeling tijdens een gesprek of door een boeking of aanmelding via de Website.
2. Opdrachtnemer bevestigt de totstandkoming en de voornaamste inhoud van de Overeenkomst zo spoedig mogelijk Schriftelijk. Meent Opdrachtgever dat de bevestiging de gemaakte afspraken niet juist weergeeft, dan meldt hij dat zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer, zodat Partijen de afspraken kunnen verduidelijken. Het uitblijven van die melding leidt niet tot verval van rechten die Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst of de wet toekomen.
3. Aanvaardt Opdrachtgever het Aanbod op onderdelen afwijkend, dan komt de Overeenkomst pas tot stand als Opdrachtnemer met die afwijking Schriftelijk instemt.
4. Opdrachtgever is achttien jaar of ouder. Is de Coachee minderjarig, dan wordt de Overeenkomst gesloten door of met de daarvoor vereiste toestemming van zijn Wettelijke Vertegenwoordiger. Opdrachtnemer mag verlangen dat de bevoegdheid van de Wettelijke Vertegenwoordiger en, indien daarvoor aanleiding bestaat, de toestemming van andere personen wier toestemming wettelijk vereist is, voldoende wordt aangetoond. Voorafgaand aan de begeleiding maken Partijen, voor zover van belang, afspraken over de betrokkenheid van de Wettelijke Vertegenwoordiger en over de vertrouwelijkheid tegenover hem.
5. Opdrachtnemer is vrij om een opdracht niet aan te nemen, in het bijzonder als zij van oordeel is dat de hulpvraag buiten haar deskundigheid valt of dat andere begeleiding passender is. Zij deelt dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever mee.
6. Een kennismakingsgesprek leidt niet tot een Overeenkomst, tenzij Partijen daarin afspreken dat de Diensten worden verricht.

Artikel 5 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Opdrachtnemer verricht de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. De Overeenkomst is een inspanningsverbintenis: Opdrachtnemer staat niet in voor het bereiken van een bepaald resultaat of een bepaalde verandering bij de Coachee.
2. De Diensten zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling en begeleiding. Zij zijn geen geneeskundige behandeling en komen niet in de plaats van medische, psychiatrische of psychologische zorg. Opdrachtnemer stelt geen diagnose en schrijft geen behandeling of medicatie voor. De Diensten zijn niet bestemd voor acute crisissituaties of voor situaties waarin onmiddellijke professionele hulp nodig is; het inschakelen van zulke hulp blijft de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en de Coachee.
3. Opdrachtnemer bepaalt binnen de overeengekomen aard, doelstelling en omvang van de Diensten de wijze waarop zij de Diensten verricht en welke methoden, oefeningen en materialen zij daarbij inzet. Zij mag haar werkwijze tijdens een Traject aanpassen als dat naar haar professioneel inzicht aan de begeleiding bijdraagt, mits de wezenlijke kenmerken van de overeengekomen Diensten daardoor niet worden gewijzigd. Voor een wezenlijke wijziging is voorafgaande instemming van Opdrachtgever vereist.
4. Deelname aan een oefening is vrijwillig. De Coachee mag een oefening zonder opgave van redenen weigeren of afbreken. De Coachee meldt voor de aanvang van een oefening die lichamelijke of psychische omstandigheden waarvan hij redelijkerwijs begrijpt dat zij voor een veilige en verantwoorde deelname van belang zijn.
5. Opdrachtnemer plant Sessies in overleg met de Coachee. Genoemde termijnen en doorlooptijden zijn indicatief en gelden niet als fatale termijn, tenzij Partijen dat Schriftelijk zijn overeengekomen of uit de aard of strekking van de afspraak of uit de wet voortvloeit dat een termijn fataal is.
6. Opdrachtnemer mag de Coachee doorverwijzen als zij van oordeel is dat de hulpvraag buiten haar deskundigheid valt of dat andere hulp passender is. Zij mag de Overeenkomst in dat geval beëindigen overeenkomstig artikel 14 lid 6.
7. Als Opdrachtnemer een Sessie wegens ziekte of andere verhindering aan haar zijde niet kan verzorgen, stelt zij Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte en biedt zij in overleg een nieuw tijdstip aan. Kan een nieuw tijdstip niet binnen redelijke termijn worden gevonden, dan mag Opdrachtgever de betreffende Sessie annuleren en betaalt Opdrachtnemer binnen veertien dagen het voor die Sessie betaalde bedrag terug dan wel, als de Sessie onderdeel is van een Traject, het evenredige deel van de voor dat Traject overeengekomen prijs.

Artikel 6 - Inschakeling van derden

1. Opdrachtnemer verricht de Diensten in persoon. Zij mag de uitvoering geheel of gedeeltelijk door een derde laten verrichten indien dat nodig is wegens verhindering aan haar zijde, of indien het gaat om een Training waarbij een co-trainer of gastdocent wordt ingeschakeld. Zij blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor de nakoming van de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer kiest de in te schakelen derde met zorg en informeert Opdrachtgever voorafgaand indien die derde zelfstandig een wezenlijk deel van de Diensten zal verrichten. Kan van Opdrachtgever wegens de persoon of de hoedanigheid van die derde in redelijkheid niet worden gevergd dat de Diensten door hem worden verricht, dan mag Opdrachtgever de betreffende Sessie kosteloos verzetten of de Overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel beëindigen overeenkomstig artikel 14, waarna het daarvoor vooruitbetaalde deel van de vergoeding binnen veertien dagen wordt terugbetaald.
3. De inschakeling van een derde laat de aansprakelijkheid die Opdrachtnemer op grond van de wet draagt voor gedragingen van door haar bij de uitvoering ingeschakelde personen onverlet.
4. Kosten van derden die niet in het Aanbod zijn begrepen, brengt Opdrachtnemer alleen bij Opdrachtgever in rekening als Opdrachtgever daarmee vooraf Schriftelijk heeft ingestemd.
5. Opdrachtnemer legt aan de door haar ingeschakelde derde dezelfde geheimhouding op als in artikel 23 is opgenomen.
6. Schakelt Opdrachtgever zelf een derde in, dan is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden, de adviezen en de gedragingen van die derde, behoudens voor zover de schade mede het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming.

Artikel 7 - Verplichtingen van Opdrachtgever en Coachee

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig en naar waarheid alle gegevens en inlichtingen die Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Diensten nodig heeft of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs moet begrijpen dat zij daarvoor van belang zijn.
2. Opdrachtgever en de Coachee verstrekken, voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een veilige en verantwoorde uitvoering van de Diensten, informatie over omstandigheden die daarop wezenlijk van invloed kunnen zijn. Zij zijn niet gehouden gegevens over hun gezondheid te verstrekken die voor de uitvoering van de Diensten niet noodzakelijk zijn. Wijzigt een gemelde omstandigheid tijdens het Traject, dan meldt Opdrachtgever dat zo spoedig mogelijk.
3. Kan een behandeling door een arts, psycholoog, psychiater of andere professionele behandelaar naar objectieve maatstaven van belang zijn voor een veilige of verantwoorde uitvoering van de Diensten, dan meldt de Coachee die behandeling aan Opdrachtnemer. Bestaat daarvoor een concrete professionele aanleiding, dan mag Opdrachtnemer verlangen dat de Coachee de begeleiding met zijn behandelaar bespreekt voordat de Diensten worden voortgezet.
4. De Coachee werkt actief mee aan de Diensten. Het resultaat van coaching en training hangt in belangrijke mate af van de eigen inzet van de Coachee, ook tussen de Sessies.
5. Opdrachtgever houdt zijn contactgegevens actueel en is verantwoordelijk voor het tijdig ontvangen van berichten over de planning van Sessies.
6. De gevolgen van onjuiste of onvolledige informatie komen voor rekening van Opdrachtgever voor zover die gevolgen hem redelijkerwijs kunnen worden toegerekend. Aanvullende werkzaamheden worden uitsluitend in rekening gebracht met inachtneming van artikel 16.
7. Wijst Opdrachtgever een andere persoon als Coachee aan, dan informeert hij deze over de voor zijn deelname relevante bepalingen van de Overeenkomst en van deze Algemene Voorwaarden en bevordert hij de naleving daarvan naar redelijkheid. Opdrachtgever staat niet in voor gedragingen van een zelfstandig handelende Coachee voor zover die gedragingen buiten zijn invloedssfeer liggen.

Artikel 8 - Adviezen

1. Wat Opdrachtnemer tijdens de Diensten aanreikt, zoals adviezen, inzichten, oefeningen en aanbevelingen, is niet bindend en heeft uitsluitend een adviserend karakter.
2. Opdrachtgever en de Coachee beslissen zelf of en op welke wijze zij daaraan gevolg geven en blijven verantwoordelijk voor hun eigen beslissingen en gedragingen. Dit laat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor een aan haar toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder een naar de toepasselijke professionele maatstaf onzorgvuldig gegeven advies, onverlet.
3. Adviezen zijn gebaseerd op de informatie die Opdrachtgever heeft verstrekt en op de omstandigheden op het moment waarop zij zijn gegeven. Zij gelden niet als medisch, psychologisch, nancieel, scala of juridisch advies.
4. Opdrachtgever wendt zich voor lichamelijke of psychische klachten tot zijn arts of behandelaar. Opdrachtgever staakt of wijzigt een voorgeschreven behandeling of medicatie niet op grond van de Diensten zonder overleg met zijn behandelaar.
5. Beslissingen over persoonlijke aangelegenheden, waaronder het aangaan, voortzetten of beëindigen van een relatie, wonen, werk, nanciën en gezin, worden uitsluitend door de betrokken personen zelf genomen.
6. Voor de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor adviezen geldt artikel 21.

Artikel 9 - Gedrag, huisregels en aanwijzingen tijdens sessies

1. Opdrachtgever en de Coachee volgen tijdens een Sessie de aanwijzingen en huisregels van Opdrachtnemer op. Opdrachtnemer maakt deze huisregels op verzoek vooraf bekend.
2. Opdrachtgever en de Coachee onthouden zich van gedrag dat de veilige of behoorlijke uitvoering van de Sessie belemmert, andere aanwezigen ernstig hindert of schade aan personen of zaken kan veroorzaken. Tijdens een Sessie is het gebruik van alcohol of drugs niet toegestaan. Opdrachtgever en de Coachee nemen niet onder zodanige invloed van alcohol, drugs of andere middelen aan een Sessie deel dat een veilige en verantwoorde deelname redelijkerwijs niet mogelijk is.

3. Opdrachtgever en de Coachee verschijnen op het afgesproken tijdstip. Bij te late aankomst wordt de Sessie niet verlengd en blijft de volledige vergoeding verschuldigd.
4. Opdrachtnemer mag een Sessie onderbreken of beëindigen of de toegang tot de Locatie weigeren als Opdrachtgever of de Coachee in strijd handelt met dit artikel en daarin na een waarschuwing volhardt. Een waarschuwing is niet vereist indien de aard of de ernst van de gedraging meebrengt dat voortzetting redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer kan worden gevegd. De financiële gevolgen van de beëindiging worden vastgesteld overeenkomstig de artikelen 13 en 14 en gaan niet verder dan de vergoeding waarop Opdrachtnemer naar redelijkheid en op grond van de wet aanspraak kan maken. Volhardt Opdrachtgever of de Coachee daarna opnieuw, dan mag Opdrachtnemer de Overeenkomst beëindigen overeenkomstig artikel 14 lid 6.
5. Voor het maken van geluids- of beeldopnamen tijdens een Sessie geldt artikel 24 lid 4. Voor schade die Opdrachtgever of de Coachee aan de Locatie, aan materialen of aan eigendommen van Opdrachtnemer toebrengt, geldt artikel 22 lid 4.

Artikel 10 - Relatiecoaching en meerdere Coachees

1. Bij relatiecoaching of een andere vorm van begeleiding waaraan twee of meer Coachees deelnemen, is uitsluitend degene die het Aanbod heeft aanvaard Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat twee of meer deelnemende Coachees gezamenlijk als Opdrachtgever optreden. Een deelnemende Coachee wordt niet uitsluitend door zijn deelname partij bij de Overeenkomst. fi fi fi fi
2. Gaan twee of meer personen de Overeenkomst uitdrukkelijk gezamenlijk als Opdrachtgever aan, dan zijn zij hoofdelijk verbonden voor de uit de Overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Opdrachtnemer begeleidt alle deelnemende Coachees onpartijdig. Opdrachtnemer treedt niet op als mediator, hulpverlener, arbiter of belangenbehartiger van een van hen, beslist niet wie binnen een con ict gelijk heeft en brengt geen advies uit over de vraag of een relatie moet worden voortgezet of beëindigd.
4. Wat een Coachee in aanwezigheid van de andere Coachee inbrengt, geldt als bij beiden bekend. Informatie die een Coachee buiten de gezamenlijke Sessie aan Opdrachtnemer verstrekt, deelt Opdrachtnemer niet met de andere Coachee zonder toestemming, tenzij een voortzetting van de begeleiding daardoor niet verantwoord is. Opdrachtnemer maakt hierover zo mogelijk voorafgaand aan de begeleiding afspraken met de betrokken Coachees.
5. Deelname aan relatiecoaching kan ertoe leiden dat bestaande verschillen, spanningen of patronen duidelijker worden. Iedere Coachee blijft zelf verantwoordelijk voor zijn gedrag, uitingen en reacties tijdens en buiten de Sessies en voor de wijze waarop hij buiten de Sessies met besproken onderwerpen en verkregen inzichten omgaat.
6. Beëindigt een van de Coachees zijn deelname aan de gezamenlijke begeleiding, dan beoordeelt Opdrachtnemer of de overeengekomen begeleiding nog verantwoord en overeenkomstig haar doel kan worden voortgezet. Voortzetting in een wezenlijk andere vorm, waaronder individuele begeleiding van een van de oorspronkelijke Coachees, vindt uitsluitend plaats nadat Partijen daarover nieuwe afspraken hebben gemaakt. Eindigt de gezamenlijke begeleiding, dan vindt afrekening plaats overeenkomstig artikel 14; voor een Sessie die daardoor geen doorgang vindt, geldt artikel 13.
7. Is Opdrachtnemer van oordeel dat zij de begeleiding niet verantwoord kan voortzetten, dan mag zij de Overeenkomst beëindigen overeenkomstig artikel 14 lid 6.

Artikel 11 - Trainingen

1. Voor een Training geldt naast deze Algemene Voorwaarden de informatie die Opdrachtnemer bij het Aanbod verstrekt over data, tijden, programma, Locatie en het minimum en maximum aantal deelnemers.
2. Deelname aan een Training is persoonlijk. Opdrachtgever mag zijn plaats uitsluitend met voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer door een andere deelnemer laten innemen.
3. Opdrachtnemer mag een Training verplaatsen of laten vervallen indien het vooraf bekendgemaakte minimum aantal deelnemers niet wordt gehaald, of indien sprake is van ziekte, het niet beschikbaar zijn van een noodzakelijke docent of van de Locatie, een veiligheidsrisico, overmacht of een andere objectieve omstandigheid waardoor uitvoering op de overeengekomen wijze redelijkerwijs niet van haar kan worden gevegd. Zij bericht dat zo spoedig mogelijk. Opdrachtgever mag in dat geval deelnemen

- aan een aangeboden vervangende Training of de Overeenkomst voor het niet uitgevoerde deel beëindigen, in welk geval Opdrachtnemer het daarvoor betaalde bedrag binnen veertien dagen terugbetaalt.
4. Opdrachtnemer mag niet-wezenlijke wijzigingen aanbrengen in het programma, de tijden en de dagindeling van een Training en een onderdeel door een gelijkwaardig onderdeel vervangen, mits de aard, het niveau, de omvang en de doelstelling van de Training niet wezenlijk veranderen. Bij een wezenlijke wijziging mag Opdrachtgever de Training voor het nog niet uitgevoerde deel beëindigen en ontvangt hij het daarop betrekking hebbende betaalde bedrag terug.
 5. Mist een deelnemer een onderdeel van een Training door een omstandigheid die niet aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, dan geeft dat geen recht op vermindering van de vergoeding of op een vervangend onderdeel. fl
 6. Opdrachtnemer mag een deelnemer die de voortgang van de Training ernstig verstoort of die zich ondanks een waarschuwing niet houdt aan redelijke veiligheids- of gedragsaanwijzingen van verdere deelname uitsluiten. Een waarschuwing is niet vereist indien de ernst van de gedraging onmiddellijke uitsluiting rechtvaardigt. Opdrachtgever is in dat geval niet meer verschuldigd dan de vergoeding voor het reeds uitgevoerde deel en een redelijke vergoeding voor het door Opdrachtnemer geleden verlies en de gederfde winst.
 7. Voor het verzetten en annuleren van deelname aan een Training geldt artikel 13 lid 4.

Artikel 12 - Locatie, online sessies en hulpmiddelen

1. Sessies vinden plaats op de Locatie die Partijen afspreken, op een door Opdrachtnemer aangewezen vervangende Locatie in dezelfde omgeving of, indien afgesproken, online door middel van een videoverbinding.
2. Opdrachtnemer mag de Locatie wijzigen als de oorspronkelijke Locatie niet beschikbaar is, mits de vervangende Locatie gelet op ligging, bereikbaarheid en geschiktheid redelijkerwijs gelijkwaardig is. Zij bericht dat zo spoedig mogelijk. Leidt de wijziging voor Opdrachtgever tot een wezenlijke extra belasting, waaronder een aanmerkelijk langere reistijd, dan mag hij de betreffende Sessie kosteloos verzetten of annuleren; bij annulering betaalt Opdrachtnemer het daarvoor betaalde bedrag terug.
3. Bij een online Sessie zorgt Opdrachtgever voor een werkende internetverbinding, geschikte apparatuur en een omgeving waarin hij ongestoord kan deelnemen. Een technische storing die redelijkerwijs binnen de risicosfeer van Opdrachtgever ligt, geeft geen recht op een vervangende Sessie of op vermindering van de vergoeding, tenzij de omstandigheden van het geval dat naar redelijkheid anders maken.
4. Is een online Sessie door een technische storing binnen de risicosfeer van Opdrachtnemer of van de door haar gekozen dienst niet of slechts gedeeltelijk mogelijk, dan biedt Opdrachtnemer een vervangend moment aan. Is vervanging binnen redelijke termijn niet mogelijk, dan wordt de Sessie geannuleerd en vindt terugbetaling plaats overeenkomstig artikel 5 lid 7.
5. Materialen, oefeningen, werkboeken en andere hulpmiddelen die Opdrachtnemer ter beschikking stelt, zijn bestemd voor persoonlijk gebruik door Opdrachtgever en de Coachee. Artikel 24 is van toepassing.
6. Opdrachtgever brengt geen kinderen of andere personen mee naar een Sessie, tenzij Opdrachtnemer daarmee vooraf heeft ingestemd. Opdrachtnemer houdt geen toezicht op meegebrachte personen of op eigendommen van Opdrachtgever.

Artikel 13 - Verzetten, annuleren en niet verschijnen

1. Opdrachtgever mag een afgesproken Sessie verzetten of annuleren. Hij doet dat Schriftelijk of telefonisch. Het tijdstip waarop Opdrachtnemer de melding ontvangt, is bepalend.
2. Verzetten of annuleren van een Sessie is kosteloos tot vierentwintig uur voor het afgesproken tijdstip. Bij verzetten of annuleren binnen vierentwintig uur voor het afgesproken tijdstip brengt Opdrachtnemer de vergoeding voor die Sessie in rekening, of boekt zij die Sessie af van het Traject. De op grond van dit lid verschuldigde vergoeding bedraagt niet meer dan de voor die Sessie verschuldigde vergoeding en niet meer dan een redelijke vergoeding voor het verlies dat Opdrachtnemer door het vrijgehouden tijdstip heeft geleden en de winst die zij daardoor heeft gederfd. Is de Sessie onderdeel van een Traject, dan wordt daarbij uitgegaan van het evenredige deel van de voor het Traject overeengekomen prijs.
3. Verschijnt Opdrachtgever of de Coachee niet op het afgesproken tijdstip zonder voorafgaande melding, dan is lid 2, tweede tot en met vierde volzin, van toepassing. Opdrachtnemer wacht in dat geval niet langer dan vijftien minuten na het afgesproken tijdstip.

4. Voor deelname aan een Training geldt in afwijking van lid 2 dat annuleren kosteloos is tot veertien dagen voor de eerste bijeenkomst. Bij annuleren tussen veertien en zeven dagen voor de eerste bijeenkomst is vijftig procent van de vergoeding verschuldigd. Bij annuleren binnen zeven dagen voor de eerste bijeenkomst en bij niet verschijnen is de volledige vergoeding verschuldigd. In alle gevallen is niet meer verschuldigd dan een redelijke vergoeding voor het door Opdrachtnemer geleden verlies en de gederfde winst, waarbij rekening wordt gehouden met de reeds gemaakte kosten, de vrijgehouden capaciteit en de mogelijkheid de plaats aan een andere deelnemer beschikbaar te stellen.
5. Een Sessie die op grond van lid 2 of lid 3 rechtsgeldig in rekening wordt gebracht of van het Traject wordt afgeboekt, geldt als genoten.
6. Dit artikel laat het recht van Opdrachtgever onverlet om de Overeenkomst te ontbinden op grond van artikel 15 of tussentijds te beëindigen op grond van artikel 14 lid 2 en lid 3.
7. Opdrachtnemer mag in bijzondere omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever of de Coachee afzien van het in rekening brengen van de vergoeding op grond van dit artikel. Zij is daartoe niet verplicht en aan een eerdere afwijking kan Opdrachtgever geen rechten voor volgende gevallen ontleen.
8. Kan Opdrachtnemer een Sessie geen doorgang laten vinden, dan biedt zij een vervangend moment aan overeenkomstig artikel 5 lid 7 of, bij overmacht, overeenkomstig artikel 20. Aan Opdrachtgever komt in dat geval geen vergoeding voor kosten of schade toe, behoudens artikel 21.

Artikel 14 - Duur van de Overeenkomst, pakketten, losse sessies en beëindiging

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van het afgesproken Traject, voor het aantal Sessies daarvan of voor een losse Sessie. Van een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is uitsluitend sprake als Partijen dat Schriftelijk zijn overeengekomen; die Overeenkomst kan door ieder van Partijen Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
2. Na de eerste Sessie van een Traject mag Opdrachtgever vóór aanvang van de tweede Sessie aan Opdrachtnemer meedelen dat hij het Traject niet wil voortzetten. Opdrachtnemer betaalt dan binnen veertien dagen het aan de resterende, nog niet gevolgde Sessies toe te rekenen deel van de prijs terug. Zijn voor de afzonderlijke Sessies geen afzonderlijke prijzen overeengekomen, dan wordt dit bedrag naar rato van het aantal resterende Sessies berekend.
3. Vanaf de aanvang van de tweede Sessie geldt de aanvullende restitutieregeling van lid 2 niet meer. Dit beperkt niet het wettelijke recht van een particuliere Opdrachtgever om de Overeenkomst van opdracht op te zeggen. Bij zo'n opzegging vindt de financiële afwikkeling plaats volgens de toepasselijke wettelijke regels en betaalt Opdrachtnemer het bedrag terug waarop zij volgens die regels geen aanspraak heeft.
4. Op verzoek van Opdrachtgever kan een Traject tijdelijk worden onderbroken. De resterende Sessies blijven beschikbaar tot één jaar na de laatst gevolgde Sessie. Opdrachtgever moet binnen die termijn om inplanning verzoeken. Kan een tijdig aangevraagde Sessie door een omstandigheid aan de zijde van Opdrachtnemer pas na a oop van die termijn plaatsvinden, dan vervalt die Sessie niet. Na a oop van de termijn vervalt het recht op inplanning van niet tijdig aangevraagde Sessies, onverminderd de wettelijke rechten van Opdrachtgever.
5. Is de Overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte gesloten, dan blijven de wettelijke regels over het herroepingsrecht onverkort gelden. Opdrachtnemer begint binnen de wettelijke herroepingstermijn alleen op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering. Herroept Opdrachtgever de Overeenkomst nadat de uitvoering op zijn verzoek is begonnen, dan is hij voor zover de wet dit bepaalt een evenredige vergoeding verschuldigd voor het reeds uitgevoerde deel van de Diensten.
6. Opdrachtnemer mag de Overeenkomst tussentijds Schriftelijk beëindigen als voortzetting van de begeleiding naar haar oordeel niet verantwoord of niet zinvol is, in het bijzonder als de Diensten niet aansluiten bij de hulpvraag, als begeleiding door een arts of andere behandelaar fl fl fi aangewezen is, of als sprake is van gedrag als bedoeld in artikel 9. Zij bespreekt de aanleiding voor zover mogelijk vooraf met Opdrachtgever en stelt hem in staat een herstelbare tekortkoming te beëindigen. Zij betaalt de vergoeding voor de niet genoten Sessies binnen veertien dagen terug; in het geval van gedrag als bedoeld in artikel 9 blijft de vergoeding voor de Sessie waarin dat gedrag zich voordeed verschuldigd.
7. Een losse Sessie eindigt door de uitvoering daarvan. Een Traject eindigt door de uitvoering van de laatste Sessie of door het verstrijken van de in lid 4 bedoelde termijn.

8. Beëindiging op grond van dit artikel laat de verplichting tot betaling van reeds verrichte Diensten onverlet.
9. De artikelen 21, 22, 23, 24 en 27 blijven na het einde van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 15 - Herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand en buiten de

verkoopruimte

1. Komt de Overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte van Opdrachtnemer tot stand, dan mag Opdrachtgever de Overeenkomst binnen veertien dagen na de dag waarop zij is gesloten zonder opgave van redenen ontbinden, overeenkomstig artikel 6:230o van het Burgerlijk Wetboek.
2. Opdrachtgever oefent dit recht uit door voor het verstrijken van de termijn van lid 1 een ondubbelzinnige verklaring aan Opdrachtnemer te richten waaruit zijn beslissing tot ontbinding blijkt. Hij mag daarvoor het modelformulier voor herroeping gebruiken, maar is daartoe niet verplicht. Opdrachtnemer verstrekt dat modelformulier en de wettelijk vereiste informatie over het herroepingsrecht op de daarvoor voorgeschreven wijze, uiterlijk bij de bevestiging van de Overeenkomst, en bevestigt de ontvangst van de verklaring.
3. Opdrachtnemer vangt tijdens de termijn van lid 1 uitsluitend met de uitvoering van de Diensten aan als Opdrachtgever daar uitdrukkelijk om verzoekt en aan de overige daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan. Ontbindt Opdrachtgever daarna binnen de termijn, dan is hij uitsluitend het wettelijk toegestane bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het op dat moment uitgevoerde deel van de Overeenkomst, overeenkomstig artikel 6:230s van het Burgerlijk Wetboek. Hij is geen vergoeding verschuldigd voor zover uit de wet volgt dat Opdrachtnemer wegens het niet naleven van de toepasselijke informatie- of toestemmingsvereisten daarop geen aanspraak heeft.
4. Het herroepingsrecht vervalt zodra Opdrachtnemer de Diensten volledig heeft uitgevoerd, mits de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming of op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever en Opdrachtgever, voor zover de wet dat vereist, vooraf heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de Diensten volledig zijn uitgevoerd.
5. Opdrachtnemer betaalt de van Opdrachtgever ontvangen bedragen, onder aftrek van het bedrag bedoeld in lid 3, onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen na de ontbinding terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee Opdrachtgever heeft betaald, tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel instemt en hem daardoor geen kosten in rekening worden gebracht.
6. Heeft Opdrachtnemer Opdrachtgever niet over het herroepingsrecht geïnformeerd, dan geldt de wettelijke verlenging van de termijn van lid 1.
7. Na het verstrijken van de termijn van lid 1 kan Opdrachtgever de Overeenkomst tussentijds beëindigen op grond van artikel 14 lid 2 en lid 3.

Artikel 16 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Vraagt Opdrachtgever om werkzaamheden die buiten het overeengekomen Traject of programma vallen, dan is sprake van aanvullende werkzaamheden.
2. Opdrachtnemer verricht aanvullende werkzaamheden nadat zij Opdrachtgever Schriftelijk heeft geïnformeerd over de aard en de omvang daarvan en over de daarvoor verschuldigde vergoeding of de wijze waarop die wordt berekend, en Opdrachtgever daarmee heeft ingestemd.
3. Opdrachtnemer mag aanvullende werkzaamheden weigeren zonder dat dit haar tot enige vergoeding verplicht en zonder dat dit gevolgen heeft voor de overeengekomen Diensten.
4. Blijkt tijdens de uitvoering dat voor een goede uitvoering een wezenlijke wijziging van de overeengekomen Diensten nodig of wenselijk is, dan bespreken Partijen die wijziging vooraf. Een wezenlijke wijziging van de aard, de omvang of de prijs van de Diensten wordt pas uitgevoerd nadat Partijen daarover overeenstemming hebben bereikt en die Schriftelijk hebben vastgelegd.
5. Worden aanvullende werkzaamheden nodig door onjuiste of onvolledige informatie die aan Opdrachtgever kan worden toegerekend, dan is lid 2 eveneens van toepassing. Dit laat een wettelijke aanspraak van Opdrachtnemer op vergoeding van aantoonbare schade door een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever onverlet.

6. Voor de vergoeding van aanvullende werkzaamheden gelden de artikelen 17 en 18.

Artikel 17 - Prijzen en betaling

1. De prijzen van Opdrachtnemer zijn in euro's en, indien over de Diensten btw verschuldigd is, inclusief btw. Reis- en verblijfkosten en kosten van door Opdrachtgever gewenst materiaal zijn niet in de prijs begrepen, tenzij het Aanbod anders vermeldt.
2. Voor losse Sessies geldt het tarief dat in het Aanbod is genoemd. Voor een Traject of een Training geldt de in het Aanbod genoemde totaalprijs, ook als die prijs lager is dan de som van de afzonderlijke Sessies.
3. Opdrachtnemer mag haar tarieven voor nieuw te sluiten Overeenkomsten wijzigen. Een tariefwijziging geldt niet voor een Traject of een Training die op het moment van de wijziging al is overeengekomen, tenzij de wijziging rechtstreeks voortvloeit uit een wettelijke maatregel die na het sluiten van de Overeenkomst van kracht wordt, zoals een wijziging van het btw-tarief, en doorberekening daarvan wettelijk is toegestaan.
4. Bij een Overeenkomst voor onbepaalde tijd mag Opdrachtnemer de prijs wijzigen nadat zij Opdrachtgever daarvan ten minste één maand voor de ingangsdatum Schriftelijk in kennis heeft gesteld. Is de wijziging niet uitsluitend het gevolg van een wettelijke maatregel en leidt zij tot een verhoging, dan mag Opdrachtgever de Overeenkomst voor de ingangsdatum opzeggen, zonder dat de verhoogde prijs op hem van toepassing wordt. Reeds verrichte Diensten worden in dat geval afgerekend tegen de oorspronkelijke prijs.
5. Betaling vindt plaats binnen veertien dagen na factuurdatum, op de door Opdrachtnemer aangegeven wijze. Opdrachtnemer mag voor een Traject of een Training vooruitbetaling of betaling in termijnen verlangen; zij vermeldt dit in het Aanbod. Is betaling in termijnen overeengekomen, dan wordt iedere termijn binnen de daarvoor overeengekomen termijn betaald.
6. Opdrachtgever behoudt zijn wettelijke bevoegdheden tot verrekening, opschorting en ontbinding.
7. Heeft Opdrachtgever bezwaar tegen een factuur, dan meldt hij dat bij voorkeur binnen veertien dagen na factuurdatum Schriftelijk en onder vermelding van de gronden. Het enkele verstrijken van die termijn leidt niet tot verval van zijn wettelijke rechten en verweren. De betalingsverplichting kan worden opgeschort voor zover Opdrachtgever daartoe op grond van de wet of een uitdrukkelijke afspraak bevoegd is.

Artikel 18 - Incassobeleid

1. Betaalt Opdrachtgever een factuur niet binnen de termijn van artikel 17 lid 5, dan stuurt Opdrachtnemer hem een aanmaning waarin zij een termijn van veertien dagen geeft, aanvangend op de dag na ontvangst van de aanmaning, om zonder bijkomende kosten te betalen. In die aanmaning vermeldt Opdrachtnemer welke kosten zij in rekening brengt als de betaling ook dan uitblijft, overeenkomstig artikel 6:96 lid 6 van het Burgerlijk Wetboek.
2. Blijft betaling na het verstrijken van de in lid 1 bedoelde termijn uit, dan is Opdrachtgever in verzuim en is hij over het openstaande bedrag de wettelijke rente van artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek verschuldigd, te rekenen vanaf de dag na het verstrijken van die termijn tot de dag van volledige betaling.
3. Vanaf het moment van verzuim is Opdrachtgever tevens de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Deze worden berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van 40 euro.
4. Gerechtelijke kosten, executiekosten en overige kosten die Opdrachtnemer in verband met de invordering maakt, komen voor rekening van Opdrachtgever voor zover en tot het bedrag waarin de wet of een rechterlijke beslissing daarin voorziet.
5. Betalingen van Opdrachtgever worden toegerekend overeenkomstig de wettelijke regels over toerekening van betalingen. Heeft Opdrachtgever geen andere bestemming aangewezen, dan wordt een betaling achtereenvolgens toegerekend aan de verschuldigde kosten, de verschenen rente en daarna aan de hoofdsom en de lopende rente, waarbij de oudste factuur als eerste wordt voldaan.
6. Is Opdrachtgever in verzuim, dan mag Opdrachtnemer de uitvoering van de Diensten opschorten overeenkomstig artikel 19. Sessies die door deze opschorting geen doorgang vinden, gelden niet als een verzetting op verzoek van Opdrachtgever als bedoeld in artikel 13 en worden niet van het Traject afgeboekt.
7. Opdrachtnemer mag haar vordering ter incasso overdragen aan een derde. Zij informeert Opdrachtgever daarover voorafgaand Schriftelijk.

Artikel 19 - Opschorting en ontbinding

1. Komt Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst of uit deze Algemene Voorwaarden niet na, dan mag Opdrachtnemer de uitvoering van haar verplichtingen opschorten nadat zij Opdrachtgever Schriftelijk heeft aangemaand en Opdrachtgever binnen de in die aanmaning gestelde redelijke termijn niet alsnog is nagekomen. Opdrachtnemer bevestigt de opschorting Schriftelijk.
2. Opdrachtnemer mag de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden indien Opdrachtgever, na een aanmaning als bedoeld in lid 1, in verzuim blijft. Een ingebrekestelling is niet nodig als nakoming blijvend onmogelijk is of als uit een mededeling van Opdrachtgever blijkt dat hij niet zal nakomen.
3. Faillissement van Opdrachtgever, toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen, onderbewindstelling of een andere vermogensrechtelijke beschermingsmaatregel leidt niet van rechtswege tot beëindiging van de Overeenkomst of tot opeisbaarheid van de vorderingen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer oefent in die gevallen uitsluitend de bevoegdheden uit die haar op grond van de wet en de omstandigheden toekomen, waarbij zij rekening houdt met de bevoegdheden van de curator, de bewindvoerder of een andere wettelijk aangewezen vertegenwoordiger.
4. Ontbindt Opdrachtnemer op grond van dit artikel, dan zijn haar vorderingen op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Reeds verrichte Diensten en reeds genoten Sessies worden afgerekend overeenkomstig artikel 14 lid 3.
5. Opschorting en ontbinding door Opdrachtnemer laten haar recht op vergoeding van schade en kosten onverlet, met inachtneming van artikel 21.
6. De wettelijke bevoegdheden van Opdrachtgever om de Overeenkomst te ontbinden of zijn verplichtingen op te schorten worden door dit artikel niet beperkt. Het recht van Opdrachtgever om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen is geregeld in artikel 14 lid 2 en lid 3.

Artikel 20 - Overmacht

1. Er is sprake van overmacht als Opdrachtnemer haar verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig kan nakomen door een tekortkoming die haar niet kan worden toegerekend omdat deze niet aan haar schuld is te wijten en evenmin krachtens de wet, de Overeenkomst of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Daarvan kan, afhankelijk van de omstandigheden, sprake zijn bij plotselinge ziekte of arbeidsongeschiktheid van Opdrachtnemer, uitval of onbereikbaarheid van de Locatie, omvangrijke externe storingen in internet, stroom of telecommunicatie, overheidsmaatregelen, epidemieën en extreme weersomstandigheden. Een tekortkoming van een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde als bedoeld in artikel 6 levert uitsluitend overmacht op voor zover die tekortkoming op grond van de wet niet voor rekening van Opdrachtnemer komt.
2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en biedt voor een Sessie of Training die geen doorgang vindt een nieuwe datum aan.
3. Een Sessie of Training die door overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer geen doorgang vindt, geldt niet als een verzetten of annulering door Opdrachtgever en blijft binnen het Traject beschikbaar. De in artikel 14 lid 4 genoemde termijn wordt met de duur van de overmacht verlengd.
4. Duurt de overmacht langer dan twee maanden, dan mag ieder van Partijen de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden voor het deel dat nog niet is uitgevoerd, zonder dat een van Partijen wegens die ontbinding tot vergoeding van schade is gehouden. Dit laat de wettelijke bevoegdheid van Opdrachtgever om de Overeenkomst wegens een tekortkoming eerder geheel of gedeeltelijk te ontbinden onverlet.
5. Bij ontbinding op grond van lid 4 rekenen Partijen af naar het reeds uitgevoerde deel van de Diensten. Opdrachtnemer betaalt hetgeen Opdrachtgever vooruit heeft betaald voor niet uitgevoerde Diensten binnen veertien dagen terug.

Artikel 21 - Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een aan haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of van een onrechtmatige daad waarvoor zij op grond van de wet aansprakelijk is. Zij voert de Diensten uit op basis van een inspanningsverbintenis als bedoeld in artikel 5 lid 1, staat niet in voor het bereiken van een bepaald resultaat en is niet aansprakelijk voor het uitblijven daarvan. Voor adviezen geldt artikel 8.

2. Voor zover de wet beperking van aansprakelijkheid toestaat, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor vermogensschade en zaakschade beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval op grond van haar aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het voor haar rekening komende eigen risico.
3. Vindt in een concreet geval geen verzekeringsuitkering plaats om een andere reden dan het ontbreken van een gebruikelijke en passende verzekering of het niet naleven van de verplichtingen uit die verzekering, dan is de aansprakelijkheid voor de in lid 2 bedoelde schade beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever voor het deel van de Diensten waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft aan Opdrachtnemer heeft betaald, met een maximum van 2.500 euro per gebeurtenis. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
4. De beperkingen van de leden 2 en 3 gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer, niet voor schade door dood of lichamelijk of geestelijk letsel, en niet in andere gevallen waarin beperking van aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet is toegestaan.
5. Opdrachtgever meldt een tekortkoming of schade binnen bewaare tijd nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken Schriftelijk aan Opdrachtnemer en verstrekt haar de informatie die redelijkerwijs nodig is om de oorzaak en de omvang van de schade te onderzoeken en de schade te beperken. Een tijdige klacht op grond van artikel 26 geldt als een melding in de zin van dit lid. Dit lid schept geen kortere verjarings- of vervaltermijn dan uit de wet voortvloeit.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade voor zover deze het gevolg is van een omstandigheid die aan Opdrachtgever of de Coachee kan worden toegerekend, waaronder keuzes, gedragingen of nalaten van Opdrachtgever of de Coachee, het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie als bedoeld in artikel 7 en het handelen in strijd met redelijke veiligheidsaanwijzingen, behoudens voor zover de schade mede het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming.
7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van een Coachee tegenover een andere Coachee of tegenover derden, noch voor het ontstaan, voortduren of escaleren van een relationeel conflict, behoudens voor zover de schade het rechtstreekse gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming.
8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van zaken die Opdrachtgever of de Coachee meeneemt naar de Locatie, tenzij de schade het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare gedraging.
9. Een storing of vertraging in elektronisch berichtenverkeer die buiten de redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, is haar niet toerekenbaar. Dit laat haar verplichting onverlet om voor belangrijke mededelingen een naar de omstandigheden geschikte wijze van communicatie te gebruiken.
10. Voor vorderingen tot schadevergoeding gelden de wettelijke verjarings- en vervaltermijnen.

Artikel 22 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid van de informatie die hij op grond van artikel 7 verstrekt, voor zover die informatie binnen zijn kennis en invloedssfeer ligt. Opdrachtnemer mag daarvan uitgaan, tenzij zij gelet op haar deskundigheid of de omstandigheden redelijkerwijs aanleiding heeft aan de juistheid of de volledigheid daarvan te twijfelen.
2. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer uitsluitend voor aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit een aan Opdrachtgever of aan een door hem aangewezen Coachee toerekenbare onrechtmatige gedraging of tekortkoming, en uitsluitend voor zover Opdrachtnemer voor die aanspraak niet zelf op grond van de wet of de Overeenkomst aansprakelijk is.
3. Wijst Opdrachtgever een Coachee of een deelnemer aan, dan informeert hij deze over de voor zijn deelname relevante afspraken en verplichtingen.
4. Schade die Opdrachtgever of de Coachee toebrengt aan de Locatie, aan hulpmiddelen of aan eigendommen van Opdrachtnemer of van derden komt voor rekening van Opdrachtgever voor zover hij daarvoor op grond van de wet aansprakelijk is.
5. Geen vrijwaring of risicoverdeling in dit artikel heeft betrekking op schade die is veroorzaakt door Opdrachtnemer, door een persoon voor wie zij op grond van de wet aansprakelijk is, of door een andere omstandigheid die op grond van dwingend recht voor haar rekening behoort te blijven.

Artikel 23 - Geheimhouding

fl

1. Partijen houden alles geheim wat zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar vernemen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen weten dat het vertrouwelijk van aard is.
2. Opdrachtnemer behandelt alles wat een Coachee tijdens een Sessie of een Training inbrengt als vertrouwelijk en verstrekt daarover geen informatie aan derden, waaronder een werkgever, een verwijzer of een familielid, zonder voorafgaande toestemming van de betrokken Coachee. Is de Coachee minderjarig, dan maken Partijen vooraf afspraken over informatieverstrekking aan zijn Wettelijke Vertegenwoordiger, waarbij rekening wordt gehouden met de leeftijd en de belangen van de Coachee en met de toepasselijke wettelijke regels.
3. De geheimhouding van lid 2 geldt niet voor zover verstrekking verplicht is op grond van de wet of een beslissing van een rechter of een ander bevoegd overheidsorgaan, of voor zover verstrekking redelijkerwijs noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht in een procedure tussen Partijen. Verstrekking aan een juridisch adviseur of een verzekeraar vindt uitsluitend plaats voor zover noodzakelijk en onder passende waarborgen van vertrouwelijkheid.
4. Opdrachtnemer mag vertrouwelijke informatie zonder toestemming uitsluitend verstrekken ter bescherming van een vitaal belang van de Coachee of van een ander, indien en voor zover dat in de omstandigheden van het geval wettelijk is toegestaan en de verstrekking noodzakelijk en evenredig is. Zij beperkt zich daarbij tot hetgeen strikt noodzakelijk is en bespreekt haar voornemen, voor zover de omstandigheden dat toelaten, vooraf met de betrokken Coachee.
5. Opdrachtnemer mag de inhoud van de Diensten geanonimiseerd bespreken in het kader van supervisie, intervisie of collegiaal overleg. De daarbij betrokken personen zijn tot geheimhouding gehouden. Voor een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde geldt artikel 6 lid 5.
6. De Coachee is niet gehouden zijn eigen ervaringen met de Diensten geheim te houden. Bij een Training en bij Diensten met meerdere Coachees als bedoeld in de artikelen 10 en 11 houden Opdrachtgever en de Coachee geheim wat andere deelnemers inbrengen.
7. De verplichtingen uit dit artikel blijven van kracht na het einde van de Overeenkomst.

Artikel 24 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtnemer gebruikte en verstrekte materialen, waaronder werkboeken, oefeningen, teksten, opdrachten, presentaties, programma's, modellen, methoden, geluids- en beeldopnames en de inhoud van de Website, komen toe aan Opdrachtnemer of aan haar licentiegevers.
2. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de verstrekte materialen te gebruiken voor eigen gebruik in het kader van de Diensten. Dit gebruiksrecht eindigt niet door het einde van de Overeenkomst.
3. Opdrachtgever verveelvoudigt, openbaart, verspreidt of gebruikt de materialen niet commercieel, geeft ze niet aan derden en gebruikt ze niet voor het geven van eigen coaching, trainingen of andere dienstverlening, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever en de Coachee maken tijdens een Sessie of een Training geen geluids- of beeldopnames zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer en, indien andere deelnemers aanwezig zijn, van die deelnemers. Een met toestemming gemaakte opname is uitsluitend bestemd voor eigen gebruik en wordt niet gedeeld of openbaar gemaakt.
5. Opdrachtnemer gebruikt de naam, het beeld of een ervaring van Opdrachtgever of de Coachee uitsluitend voor eigen promotiedoeleinden na voorafgaande Schriftelijke toestemming. Opdrachtgever mag die toestemming op ieder moment intrekken voor toekomstig gebruik.
6. De Overeenkomst leidt niet tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtnemer blijft bevoegd de in het kader van de Diensten ontwikkelde kennis, methoden en ervaring voor andere opdrachten te gebruiken.
7. Handelt Opdrachtgever of de door hem aangewezen Coachee toerekenbaar in strijd met lid 3 of lid 4 en wordt de overtreding na een Schriftelijke sommatie niet onmiddellijk gestaakt voor zover dat nog mogelijk is, dan is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 1.000 euro per overtreding, met een maximum van 5.000 euro per Overeenkomst.

Een reeks van samenhangende gedragingen geldt als één overtreding. Opdrachtnemer behoudt het recht nakoming, staking van de inbreuk en vergoeding van haar werkelijke schade te vorderen voor zover die schade de boete overstijgt; de betaalde boete wordt daarop in mindering gebracht. De bevoegdheid van de rechter tot matiging blijft onverlet.

Artikel 25 - Privacy en verwerking van persoonsgegevens

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever en de Coachee overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming. Opdrachtnemer is ten aanzien van die verwerking verwerkingsverantwoordelijke.
2. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens voor het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst, voor de planning van Sessies, voor facturering en administratie, voor het onderhouden van contact en voor de nakoming van wettelijke verplichtingen.
3. Verwerkt Opdrachtnemer in het kader van de begeleiding gegevens over de gezondheid van de Coachee, dan doet zij dat uitsluitend voor zover dat voor de Diensten noodzakelijk is en indien daarvoor zowel een geldige grondslag als een toepasselijke uitzondering op het verwerkingsverbod voor bijzondere categorieën van persoonsgegevens bestaat. Steunt Opdrachtnemer daarbij op uitdrukkelijke toestemming van de Coachee, dan wordt die toestemming afzonderlijk, specifiek en aantoonbaar verkregen; de aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden geldt op zichzelf niet als die toestemming. Intrekking van de toestemming heeft geen gevolgen voor de rechtmatigheid van de verwerking voor de intrekking. Zijn de gegevens objectief noodzakelijk voor een veilige en verantwoorde voortzetting van de Diensten en bestaat daarvoor na de intrekking geen andere grondslag, dan mag Opdrachtnemer de Overeenkomst beëindigen overeenkomstig artikel 14 lid 6.
4. Opdrachtnemer bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden van lid 2, behoudens de wettelijke bewaartermijnen die op haar administratie van toepassing zijn.
5. Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen onrechtmatige verwerking. Verstrekt Opdrachtnemer persoonsgegevens aan een derde die deze voor haar verwerkt, dan legt zij met die derde de daarvoor vereiste afspraken Schriftelijk vast.
6. Opdrachtgever en de Coachee kunnen de rechten uitoefenen die de Algemene verordening gegevensbescherming hun toekent, waaronder, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, het recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens en het recht van bezwaar. Opdrachtnemer behandelt een verzoek binnen de wettelijke termijn. Betrokkenen kunnen een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
7. Opdrachtnemer maakt nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens bekend in haar privacyverklaring op de Website. De geheimhouding van artikel 23 blijft naast dit artikel van toepassing.

Artikel 26 - Klachten

1. Is Opdrachtgever niet tevreden over de uitvoering van de Diensten, dan meldt hij dat zo spoedig mogelijk nadat hij de aanleiding voor de klacht heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken en bij voorkeur binnen twee maanden, Schriftelijk aan Opdrachtnemer onder vermelding van het woord Klacht. Een overschrijding van die termijn leidt niet op grond van dit artikel tot verval van rechten; voor de gevolgen van te laat klagen gelden de wettelijke regels. f i f i
2. De klacht bevat een omschrijving van de aanleiding daarvoor die voldoende duidelijk is om Opdrachtnemer in staat te stellen daarop te reageren.
3. Opdrachtnemer reageert binnen veertien dagen na ontvangst inhoudelijk op de klacht. Is een langere behandeltijd nodig, dan bericht zij Opdrachtgever binnen die termijn en noemt zij de termijn waarbinnen hij een inhoudelijke reactie kan verwachten.
4. Partijen spannen zich in om de klacht in onderling overleg op te lossen. Opdrachtnemer mag voorstellen de betreffende Dienst opnieuw of aangepast te verrichten.
5. Het indienen van een klacht geeft op zichzelf geen verdergaand recht tot opschorting van betaling dan uit de wet of de Overeenkomst voortvloeit. De wettelijke bevoegdheden van Opdrachtgever tot opschorting, verrekening en ontbinding blijven onverkort van kracht.
6. Een klacht laat de rechten van Opdrachtgever op grond van de wet en op grond van de artikelen 14, 15 en 21 onverlet.

Artikel 27 - Slotbepalingen, toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Is een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig, wordt zij vernietigd of blijkt zij anderszins niet verbindend te zijn, dan blijven de overige bepalingen van kracht voor zover zij zonder die bepaling kunnen voortbestaan. Partijen treden in dat geval in overleg om de betreffende bepaling, voor zover het toepasselijke recht dat toestaat, te vervangen door een geldige bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert. Dit lid geeft Opdrachtnemer niet het recht een tegenover Opdrachtgever oneerlijk beding alsnog te wijzigen of aan te vullen indien het consumentenrecht daaraan in de weg staat.
2. Onduidelijkheden over de uitleg of situaties die in deze Algemene Voorwaarden niet zijn geregeld, worden beoordeeld naar de strekking daarvan en overeenkomstig de wettelijke uitlegeregels. Bestaat over de betekenis van een beding redelijke twijfel, dan prevaleert de voor Opdrachtgever gunstigste uitleg voor zover de wet dat voorschrijft.
3. Waar in deze Algemene Voorwaarden naar hij of zijn wordt verwezen, wordt daaronder tevens zij of haar begrepen.
4. De kopjes van de artikelen dienen uitsluitend ter verwijzing en hebben geen zelfstandige betekenis bij de uitleg van deze Algemene Voorwaarden.
5. Voor overneming door een derde van de rechten en verplichtingen van Opdrachtgever uit de Overeenkomst is de medewerking van Opdrachtnemer nodig, overeenkomstig artikel 6:159 van het Burgerlijk Wetboek. De overdraagbaarheid van afzonderlijke vorderingsrechten wordt uitsluitend beperkt voor zover de wet dat toestaat.
6. Wordt de onderneming van Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk overgedragen, dan mag Opdrachtnemer haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan de verkrijger, mits de Diensten ongewijzigd worden voortgezet. Zij informeert Opdrachtgever daarover voorafgaand Schriftelijk. Kan van Opdrachtgever in redelijkheid niet worden gevergd dat hij de Overeenkomst met de verkrijger voortzet, dan mag hij de Overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel beëindigen overeenkomstig artikel 14 lid 2 en lid 3.
7. Is van deze Algemene Voorwaarden een vertaling gemaakt, dan is de Nederlandse tekst leidend.
8. Op de Overeenkomst en op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Heeft Opdrachtgever zijn gewone verblijfplaats in een ander land en komt hem op grond van de regels van internationaal privaatrecht dwingendrechtelijke consumentenbescherming van dat land toe, dan ontnemt deze rechtskeuze hem die bescherming niet.
9. Partijen spannen zich in een geschil eerst in onderling overleg overeenkomstig artikel 26 op te lossen. Dit is geen voorwaarde voor toegang tot de rechter en verhindert geen van Partijen een procedure aanhangig te maken indien dat nodig is voor het veiligstellen van een recht, het voorkomen van verjaring of verval, het treffen van een voorlopige voorziening of indien in de omstandigheden van het geval redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat de uitkomst van het overleg wordt afgewacht.
10. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Voor zover een vooraf gemaakte forumkeuze in het betreffende geval rechtsgeldig en werkzaam is, worden geschillen voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Beroept Opdrachtnemer zich Schriftelijk op deze forumkeuze, dan behoudt Opdrachtgever gedurende ten minste een maand na die mededeling het recht te kiezen voor de rechter die zonder dit beding bevoegd zou zijn. Dit beding laat artikel 108 lid 2 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en de dwingende bevoegdheidsregels voor consumenten onverlet.

Driebergen-Rijsenburg, 18 september 2026