

Algemene Voorwaarden

Tot stand gekomen op 1 maart 2021.

Algemene Voorwaarden Ellen van Leenen Rouw- en verliescoaching (Gebruiker), gevestigd aan de Nicolaas Ruyschstraat 12, 3039 WR, te Rotterdam, ingeschreven bij de KvK onder nummer 64227138.

Artikel 1 DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.1 Klant: de persoon of personen ten behoeve van wie Ellen van Leenen Rouw- en verliescoaching haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet zo te zijn.

1.2 Opdrachtgever: de persoon of instantie, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht aan Ellen van Leenen Rouw- en verliescoaching heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met Ellen van Leenen Rouw- en verliescoaching zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van Ellen van Leenen Rouw- en verliescoaching.

1.3 Gebruiker: Ellen van Leenen Rouw- en verliescoaching, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 64227138 levert diensten op het gebied van coaching, trainingen en workshops.

1.4 Derden: in voorkomende gevallen kan Gebruiker haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. Gebruiker kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is.

1.5 Opdrachtsom: het totaal overeengekomen bedrag van de opdracht, benoemd in de getekende opdrachtbevestiging of in de, door de opdrachtgever voor akkoord verklaarde, offerte of programmavoorstel.

Artikel 2 WERKINGSSFEER

2.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst, gesloten tussen Gebruiker en de Opdrachtgever, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Gebruiker, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden Gebruiker en de Opdrachtgever in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

2.5 Indien Gebruiker niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Gebruiker in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

2.6 Afwijkingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met Gebruiker zijn overeengekomen.

Artikel 3 AANBIEDINGEN EN/OF OFFERTES

3.1 Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

3.2 Alle aanbiedingen en/of offertes van Gebruiker zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding en/of offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien er in de aanbieding en/of offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld, vervalt de aanbieding en/of offerte wanneer deze termijn is verlopen.

3.3 Gebruiker kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.4 Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieding en/of offerte opgenomen aanbod dan is Gebruiker daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Gebruiker anders aangeeft.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Gebruiker niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.6 Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders of nabestellingen.

Artikel 4 OPDRACHTVERLENING

4.1 Offertes van Gebruiker zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Gebruiker is verstrekt. Wanneer

deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt Gebruiker zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door Gebruiker te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.

4.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht Gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom.

4.3 Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door Gebruiker dan wel door het schriftelijk e/o per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.

4.4 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Gebruiker uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan Gebruiker, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door Gebruiker een aanvang is gemaakt.

Artikel 5 TUSSENTIJDSE WIJZIGING IN DE OPDRACHT

5.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal Gebruiker de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

Artikel 6 INSPANNINGSVERPLICHTING

6.1 Bij elke overeenkomst tussen Gebruiker en haar opdrachtgever verplicht Gebruiker zich ertoe de overeengekomen inspanningen te verrichten volgens de hoogste normen van vakmanschap en zorgvuldigheid die de opdrachtgever van Gebruiker kan en mag verwachten op het moment dat de opdracht tot stand komt.

Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat Gebruiker niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel.

Artikel 7 AANBIEDINGEN EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

7.1 Alle aanbiedingen van Gebruiker hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Gebruiker is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Gebruiker zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een

opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 8 RECHTEN EN PLICHTEN

8.1 De opdrachtgever staat ervoor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Gebruiker overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan Gebruiker verschuldigd.

8.2 Indien een deelnemer/cliënt door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer. Dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van Gebruiker. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

8.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Gebruiker nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren.

8.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Gebruiker

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

Artikel 9 TARIEVEN, KOSTEN, PRIJZEN EN BETALING

9.1 In de offerte van Gebruiker staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door Gebruiker voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.

9.2 De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn exclusief btw, exclusief van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

9.3 Wanneer betaling bij aanvang van de opdracht is overeengekomen, houdt opdrachtnemer zich het recht voor de werkzaamheden voor de opdracht uit te stellen, totdat deze betaling is ontvangen. In afwijking van artikel 3 lid 4 laatste volzin, beginnen eventuele uitvoeringstermijnen ex artikel 5 te lopen op zijn vroegst te lopen na ontvangst van deze betaling.

Artikel 10 FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

10.1 Het honorarium van Gebruiker en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door Gebruiker steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van Gebruiker kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.

10.2 Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.

10.3 Na deze vervalddag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Gebruiker over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Gebruiker worden opgeschort, dit zonder dat Gebruiker dientengevolge jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Bovendien is Gebruiker in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.

10.4 Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan Gebruiker of schiet de opdrachtgever op een andere manier tekort in het nakomen van een of meerdere op haar rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door Gebruiker te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijk) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.

10.5 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervalddatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is Gebruiker gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.

10.6 Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Gebruiker plaatsvinden. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Gebruiker gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.

10.7 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever, zullen de vorderingen van Gebruiker en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Gebruiker onmiddellijk opeisbaar zijn.

10.8 Indien op verzoek van de Opdrachtgever door Gebruiker zo nodig specialistische werkzaamheden in onderaanneming of aan derden moeten worden uitbesteed, is er evenwel sprake van mogelijk afwijkende tarieven. In voorkomend geval worden daarover vooraf aparte afspraken gemaakt tussen partijen.

Artikel 11 Verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging van maatwerk

11.1 In het geval van trainingen die Gebruiker voor de Opdrachtgever op maat heeft gemaakt, is verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging kosteloos mogelijk tot acht weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst.

11.2. Als de Opdrachtgever binnen acht weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst een door Gebruiker op verzoek van de opdrachtgever ontwikkelde opleiding/training verplaatst, annuleert, ontbindt of opzegt, brengt Gebruiker de door haar gemaakte en schriftelijk te specificeren ontwikkel- en uitvoeringskosten in rekening bij de opdrachtgever.

11.3. Bij annulering, ontbinding en opzegging binnen vier weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst is de opdrachtgever verplicht 100% van de afgesproken kosten (omvattende: ontwikkelkosten, cursusgeld en eventuele locatiekosten) aan Gebruiker te vergoeden.

11.4 Indien de Opdrachtgever de overeenkomst na aanvang van de coaching of training beëindigt, geeft dit geen recht op restitutie van reeds verrichte betalingen en ontslaat dit de Opdrachtgever niet van haar toekomstige betalingsverplichtingen. Deze verplichtingen van de Opdrachtgever worden op het moment van beëindiging van de overeenkomst direct en volledig opeisbaar.

11.5 In geval van overmacht is de Opdrachtgever niet verplicht het volledige of een gedeelte van het Honorarium te voldoen.

Artikel 12 Verplaatsing, annulering, ontbinding en opzegging van coaching en andere begeleidingstrajecten en operationele ondersteuning

12.1 Bij annulering of verplaatsing door de Opdrachtgever van coaching en/of andere begeleidingstrajecten en/of operationele ondersteuning binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is de Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd, tussen 24 en 48 uur voor aanvang van de activiteiten 50% van deze kosten.

12.2 De Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Gebruiker

12.3 De training, workshop of het coachtraject kan niet tussentijds worden beëindigd. Er bestaat in dat geval geen recht op teruggave van het pro rata betaalde cursusgeld.

Artikel 13 DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT

13.1 De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.

13.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals coachingsuren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

Artikel 14 TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OPDRACHT

14.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de Opdrachtgever te worden bekend gemaakt.

14.2 Indien door de Opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Gebruiker desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.

14.3 Gebruiker mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Gebruiker houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

15.1 Gebruiker aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten.

15.2 De aansprakelijkheid van Gebruiker is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

15.3 In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.

15.4 Gebruiker is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die Opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een training, coaching sessie of adviesopdracht. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

15.5 Elke aansprakelijkheid van Gebruiker voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 16 INTELLECTUEEL EIGENDOM/AUTEURSRECHT

16.1 Modellen, technieken, instrumenten en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door Gebruiker voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van Gebruiker. Datzelfde geldt ook voor de door Gebruiker uit te brengen rapportages. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze rapportages binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van Gebruiker. Op alle door Gebruiker ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht.

Artikel 17 GEHEIMHOUDING

17.1 Gebruiker is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. Gebruiker houdt zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal de gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt.

Artikel 18 BIJZONDERE BEPALINGEN

18.1 Gebruiker behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de workshop verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan Gebruiker.

18.2 Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.

18.3 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.