

## Algemene Voorwaarden van Renate Verweij Coaching – 27 november 2021

*Renate Verweij Coaching, gevestigd te Chrysantenstraat 1, 2671 KR in Naaldwijk, KvK-nummer 56242417*

### Artikel I - Definities

I. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opdrachtnemer:</b>       | Renate Verweij Coaching;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Cliënt:</b>              | De wederpartij van de Opdrachtnemer, de opdrachtgever;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Partijen:</b>            | De Opdrachtnemer en Cliënt;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Coaching</b>             | Alle masterclasses, workshops, live coaching trajecten, individuele coaching sessies, live trainingsprogramma's die door Opdrachtnemer zijn ontwikkeld en worden aangeboden of waartoe anderszins door de Cliënt opdracht toe gegeven is;                                                                                                                                                          |
| <b>Werkzaamheden:</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Materialen:</b>          | Alle online en elektronisch aan de Cliënt, mogelijk in downloadbare vorm, ter beschikking gestelde (opgenomen) video's, trainingsprogramma's, coaching trajecten, content, hand- en werkboeken, instructies, documenten en templates die door en/of voor de Opdrachtnemer zijn ontwikkeld en waarbij er geen (virtueel) contact en/of interactie plaatsvindt tussen de Cliënt en de Opdrachtnemer; |
| <b>Diensten:</b>            | Alle Coaching Werkzaamheden en Materialen;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Offerte:</b>             | Een (op maat gemaakte) email die wordt verstuurd naar de Cliënt, eventueel na afloop van een Intake, welke is opgesteld door Opdrachtnemer en informatie over de te leveren Diensten en de prijzen bevat;                                                                                                                                                                                          |
| <b>Website:</b>             | de website " <a href="https://www.renateverweij.nl/">https://www.renateverweij.nl/</a> " waarop de Cliënt zich kan aanmelden voor de Diensten en waarop de prijzen van de Diensten staat vermeldt;                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Aanbod:</b>              | Alle Diensten door die door Opdrachtnemer worden aangeboden, waaronder in ieder geval op de Website en door middel van een Offerte;                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Coachingsafspraken:</b>  | De tussen de Opdrachtnemer en Cliënt overeengekomen plaats, tijd en datum waarop de Opdrachtnemer de Coaching Werkzaamheden zal uitvoeren;                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Intakegesprek:</b>       | Gratis en vrijblijvend virtueel, telefonisch of live kennismakingsgesprek tussen Opdrachtnemer en Cliënt;                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Overeenkomst:</b>        | De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Cliënt, welke tot stand komt na aanvaarding van het Aanbod door Cliënt; en                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Privacy Voorwaarden:</b> | Een aparte set voorwaarden die zien op de verwerking van persoonsgegevens door de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

2. Woorden in enkelvoud omvatten tevens het meervoud en omgekeerd, en woorden die verwijzen naar een geslacht omvatten tevens het andere geslacht.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, facturen, Offertes, Intakegesprekken en het Aanbod van Opdrachtnemer.
2. Wijzigingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zo ver zij schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen.
4. Door aanvaarding van het Aanbod, verklaart de Cliënt zich akkoord met de algemene voorwaarden.

5. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden of gepubliceerde versie van deze algemene voorwaarden.
6. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Cliënt, al dan niet handelend in de hoedanigheid van rechtspersoon, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **Artikel 3 - Intakegesprek**

1. Voorafgaand aan de afname van de Diensten door Cliënt kan een Intakegesprek plaatsvinden. Tijdens het Intakegesprek kunnen de verwachtingen van de Cliënt ten aanzien van de Diensten, de tijdinvestering en de benodigde inspanningen van zowel de Cliënt als de Opdrachtnemer worden besproken.
2. Het Intakegesprek is gratis en vrijblijvend, er geldt geen verplichting tot afname van Diensten.
3. Indien de Cliënt om enige reden het Intakegesprek moet annuleren of verplaatsen, is de Cliënt verplicht dit maximaal 24 uur voorafgaand aan het Intakegesprek schriftelijk te doen.
4. Indien het niet mogelijk is om 24 uur voorafgaand aan het Intakegesprek, het Intakegesprek te annuleren, wordt de Cliënt alsnog geacht zo snel mogelijk contact op te nemen met Opdrachtnemer.
5. Indien de Cliënt nalaat binnen de gestelde termijn het Intakegesprek te annuleren, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de Cliënt van toekomstige Diensten uit te sluiten.
6. Het staat de Opdrachtnemer vrij om het Intakegesprek te annuleren.

### **Artikel 4 – Offertes, totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst**

1. Alle Offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld. Alle Offertes blijven geldig 30 dagen na uitgifte en aanvaarding daarvan dient dan ook te gebeuren binnen deze 30 dagen.
2. De prijzen in de Offerte en op de Website zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt.
3. De Overeenkomst komt tot stand na aanvaarding van het Aanbod door Cliënt.
4. Op het moment dat de Cliënt telefonisch contact heeft gehad met Opdrachtnemer, kan de Opdrachtnemer na het gesprek een Offerte sturen aan de Cliënt.
5. Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Overeenkomst zo zorgvuldig mogelijk handelen naar haar beste kennis, wetenschap en ervaring.
6. Er is sprake van een inspanningsverplichting van de Opdrachtnemer, wat betekent dat de Diensten geen garantie bieden voor het succes en/of het behalen van het door de Cliënt gestelde doel.
7. Indien de Opdrachtnemer dat nodig acht ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, heeft de Opdrachtnemer het recht om bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
8. Indien voor de voltooiing van de Diensten 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. De Cliënt kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. De Cliënt kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer de Overeenkomst dient uit te voeren en de Diensten te voltooien. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor de Cliënt een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
9. Op het moment dat de Cliënt nog niet (volledig) aan de betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan, mag de Cliënt haar verplichtingen uitstellen (opschorten) totdat de Cliënt aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan.

### **Artikel 5 - Herroepingsrecht**

1. De Cliënt heeft het recht om zonder opgave van redenen, binnen 14 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst, de Overeenkomst te ontbinden.

2. Indien de herroepingstermijn, ingevolge lid I van dit artikel nog niet is verstreken, en de eerste Diensten worden binnen de wettelijke herroepingstermijn geleverd, is herroeping door de Cliënt tot vijf dagen voorafgaand aan de afspraak kosteloos. Bij herroeping door Cliënt tussen vijf en twee dagen voor aanvang wordt 50% van de kosten voor de Diensten in rekening gebracht; herroeping vanaf twee dagen voor aanvang resulteert in de verplichting tot het volledig voldoen van de kosten van de Diensten door Cliënt.
3. Indien de Cliënt direct na de totstandkoming van de Overeenkomst toegang krijgt tot de Materialen, dan geeft de Cliënt toestemming om af te zien van haar herroepingsrecht.
4. Het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend door de Cliënt door de Opdrachtnemer hierover binnen de bovenstaande gestelde termijnen schriftelijk te informeren.
5. Na afloop van de herroepingstermijn geldt er een betalingsverplichting voor Cliënt ten aanzien van het in de Overeenkomst gespecificeerde bedrag.

#### **Artikel 6 – Wijziging en annulering door Opdrachtnemer**

1. De Opdrachtnemer behoudt de mogelijkheid de Coachingsafpraak te annuleren. Opdrachtnemer stelt de Cliënt hierover zo snel mogelijk van op de hoogte.
2. Indien er sprake is van een annulering van de Coachingsafpraak door de Opdrachtnemer, zal de Opdrachtnemer samen met de Cliënt de Coachingsafpraak opnieuw inplannen. Indien Partijen geen overeenstemming over de nieuwe Coachingsafpraak kunnen bereiken binnen 60 dagen na de oorspronkelijke Coachingsafpraak, dan heeft de Cliënt het recht om de Overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke mededeling aan de Opdrachtnemer.
3. Indien er sprake is van ontbinding van de Overeenkomst, heeft de Cliënt recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag door de Opdrachtnemer. Deze restitutie wordt door de Opdrachtnemer gedaan binnen 10 werkdagen na ontbinding. De kosten voor de al ontvangen Diensten, zullen van dit restitutiebedrag worden afgetrokken.

#### **Artikel 7 – Wijziging en annulering door Cliënt**

1. De Cliënt behoudt het recht om twee dagen voor de Coachingsafpraak de Coachingsafpraak te annuleren en de Opdrachtnemer hier schriftelijk over te informeren.
2. Indien er sprake is van een annulering van de Coachingsafpraak door de Cliënt, zal de Opdrachtnemer zich inspannen om samen met de Cliënt de Coachingsafpraak opnieuw inplannen. De Opdrachtnemer kan echter geen garantie bieden dat de mogelijkheid bestaat om de Coachingsafpraak op korte termijn, dan wel binnen 60 dagen na de oorspronkelijke Coachingsafpraak te laten plaatsvinden.
3. Indien de Cliënt niet komt opdagen bij een Coachingsafpraak of de Opdrachtnemer minder dan twee dagen voorafgaand aan de Coachingsafpraak op de hoogte stelt van de annulering, dan behoudt de Opdrachtnemer het recht om de kosten hiervan in rekening te brengen.

#### **Artikel 8 - Beschikbaarheid Diensten**

1. Opdrachtnemer spant zich in om de Coachingsafpraak zo snel mogelijk na de totstandkoming van de Overeenkomst te laten plaatsvinden.
2. De Coachingsafpraak zal in overleg tussen Opdrachtnemer en de Cliënt in worden gepland.
3. De Materialen, zullen voor de duur van één jaar online beschikbaar blijven voor de Cliënt via de online leeromgeving van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal de Cliënt van een account voorzien, waarmee toegang wordt gegeven tot de online leeromgeving van de Opdrachtnemer.

#### **Artikel 9 - Verplichtingen Cliënt**

1. Het is de Cliënt niet toegestaan om onfatsoenlijk, onrechtmatig gedrag te vertonen of in strijd met de wet te handelen voorafgaand, tijdens en ten aanzien van de Diensten.

2. Indien, naar discretie van Opdrachtnemer, de Cliënt in strijd handelt met bovenstaand lid, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om de verlening van de Diensten stop te zetten en de Coachingsafpraak te annuleren. In een dergelijk geval, blijft de betalingsverplichting van Cliënt bestaan en zal er geen restitutie plaatsvinden.
3. De Cliënt is verplicht om alle, voor de uitvoering van de Diensten, benodigde informatie tijdig beschikbaar te stellen aan Opdrachtnemer. Deze gegevens zullen in overeenstemming met het bepaalde in artikel II en de Privacy Voorwaarden worden verwerkt.
4. De Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
5. Van de Cliënt wordt verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspent en voorbereidt ten aanzien van de Coaching Werkzaamheden en/of de Coachingsafpraak. Er geldt derhalve ook een inspanningsplicht van de Cliënt.
6. De Cliënt vrijwaart Opdrachtnemer voor elke schade, waaronder in ieder geval de schade als gevolg van een vertraging in de verlening van de Diensten, die voortvloeit uit het niet voldoen aan het gestelde in het derde, vierde en vijfde lid van dit artikel.

#### **Artikel 10 - Tarieven en betalingen**

1. Na totstandkoming van de Overeenkomst, is de Cliënt gehouden de kosten van het Aanbod binnen 14 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze te voldoen.
2. In afwijking van het eerste lid, indien de Coachingsafpraak valt binnen 14 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst, dient de Cliënt binnen 24 uur voorafgaand aan de eerste Coachingsafpraak aan haar betalingsverplichting te hebben voldaan.
3. In afwijking van het eerste lid, indien de Client direct toegang krijgt tot de Materialen, bijvoorbeeld via de online leeromgeving van Opdrachtnemer, geldt het voldoen aan de betalingsverplichting als voorwaarde voor het verkrijgen van toegang tot de Materialen.
4. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd voor de duur van de Diensten, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
5. De bij het aangaan van de Overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Opdrachtnemer heeft het recht de prijzen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de Cliënt, zullen dan wel worden gepubliceerd op de Website.
6. Indien de Cliënt in gebreke blijft ten aanzien van de tijdige betaling van het Aanbod, is de Cliënt van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Cliënt in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Indien de Cliënt in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Cliënt.

#### **Artikel 11 - Bescherming Persoonsgegevens**

1. Op de levering van de Diensten zijn de Privacy Voorwaarden van Opdrachtnemer van toepassing. De Privacy Voorwaarden beschrijven op welke wijze de persoonsgegevens van de Cliënt worden gebruikt en verwerkt.
2. Door het aanvaarden van het Aanbod, gaat de Cliënt ook uitdrukkelijk akkoord met de Privacy Voorwaarden.

3. Deze Algemene Voorwaarden dienen te worden gelezen in combinatie met de Privacy Voorwaarden welke gepubliceerd zijn op de Website.
4. Opdrachtnemer houdt zich aan de wettelijke regelgeving omtrent privacy en cookies, op basis waarvan niet meer gegevens worden verzameld dan strikt noodzakelijk en deze gegevens niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk.

#### **Artikel I2 - Aansprakelijkheid schade**

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de Overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis, beslissingen, keuzes of handelingen al dan niet opgedaan ten aanzien van of als gevolg van de Diensten.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade of schade die voortvloeit uit beslissingen genomen door Cliënt.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
6. In het geval dat Opdrachtnemer een schadevergoeding verschuldigd is aan Cliënt, zal de schade niet meer bedragen dan de kosten die door Opdrachtnemer aan Cliënt in rekening zijn gebracht ter uitvoering van de Overeenkomst.
7. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor handelingen of gedragingen en/of genomen beslissingen van/door Cliënt die voorafgaand, tijdens of na de levering van de Diensten plaatsvinden.
8. Ten aanzien van de Materialen geldt dat deze zorgvuldig zijn opgesteld door of namens de Opdrachtnemer met inachtneming van de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid, maar dat de Opdrachtnemer niet instaat voor de volledigheid en/of juistheid van de Materialen. Behoudens opzet of grove schuld, sluit Opdrachtnemer dan ook enige aansprakelijkheid ten aanzien van de onvolledigheid en/of juistheid van de Materialen uit.
9. Indien en voor zover er sprake is van templates of documenten die door de Opdrachtnemer via de Website worden aangeboden, geldt dat dit uitdrukkelijk gaat om gestandaardiseerde templates en/of documenten waarbij de Cliënt zelf verantwoordelijk blijft voor het invullen, het aanvullen, het toepassen en het gebruik hiervan. Omdat het niet gaat om op maat gemaakte templates en/of documenten, geeft de Opdrachtnemer dan ook expliciet géén garantie dat de templates of documenten door de Cliënt in zijn geheel kunnen worden overgenomen dan wel dat zij alles omvattend zijn.

#### **Artikel I3 - Auteursrecht en intellectueel eigendom**

1. Tenzij anders met de Cliënt is overeengekomen, berusten alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Diensten bij de Opdrachtnemer. Het is de Cliënt uitdrukkelijk verboden de ten behoeve van de verlening van de Diensten verstrekte documentatie, waaronder de Materialen, te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
2. De Cliënt verkrijgt een niet-overdraagbaar gebruiksrecht van de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde Materialen voor de duur van één jaar na de totstandkoming van de Overeenkomst.
3. Uitsluitend de Cliënt is gerechtigd om, voor strikt persoonlijk gebruik, de Materialen te downloaden, op te slaan en/of te printen.
4. Het auteursrecht op de Materialen, berust bij Opdrachtnemer, tenzij een andere auteursrechthebbende op de beschikbaar gestelde Materialen is aangegeven.
5. De Cliënt dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs verwacht mag worden om de ter beschikking gestelde Materialen veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op deze Materialen, dan wel rechten

willen vestigen of doen gelden, is de Cliënt verplicht om Opdrachtnemer hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

6. Wanneer beeldopnames worden gemaakt tijdens de Coaching Werkzaamheden, maakt de Opdrachtnemer dit voorafgaand aan de Cliënt kenbaar. Het staat de Cliënt vrij om dit te weigeren. Indien Opdrachtnemer de beeldopnames wil gebruiken voor promotionele of andere doeleinden, zal de Opdrachtnemer voorafgaand aan de publicatie schriftelijk toestemming vragen aan de Cliënt.
7. Het is de Cliënt niet toegestaan om zelf of in samenwerking met derden soortgelijke diensten te ontwikkelen op basis van Diensten van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.

#### **Artikel I4- Klachten**

1. Mocht er onverhoopt een klacht zijn over de Diensten, dan dient de Cliënt dit binnen 14 dagen kenbaar te maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal zich vervolgens inspannen om zo snel mogelijk na de melding van de klacht contact op te nemen met de Cliënt en een passende oplossing aan te dragen.
2. Indien een klacht niet binnen de in lid 1 van dit artikel gesteld termijn wordt gemeld, dan zal Opdrachtnemer niet verplicht zijn om de klacht in behandeling te nemen.

#### **Artikel I5 – Geheimhouding**

1. Cliënt heeft de verplichting om zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst, volledige geheimhouding te betrachten van alle informatie welke ten aanzien van de Diensten en in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking is gesteld en is (mede)gedeeld aan Cliënt, en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden verwacht.
2. Alle informatie die tijdens Intakegesprekken en tijdens de Coaching Werkzaamheden wordt gedeeld en besproken, zal door de Opdrachtnemer als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.
3. De geheimhoudingsplicht vervalt indien, op grond van een wettelijke bepaling of anderszins volgens een dwingendrechtelijke aanwijzing, de Opdrachtnemer of Cliënt verplicht wordt om de vertrouwelijke informatie te delen.
4. De Cliënt erkent het belang van de verplichting tot geheimhouding en een schending van deze bepaling geeft de Opdrachtnemer dan ook het recht om een forfaitaire schadevergoeding te eisen ad €1000,- van Cliënt, onverminderd het recht om aanvullende schadevergoeding te eisen.

#### **Artikel I6 - Geschillenbeslechting**

1. Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel I7 - Overdraagbaarheid Overeenkomst**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.
2. De Overeenkomst kan alleen na toestemming van Opdrachtnemer worden overgedragen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.