

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1. Toepasselijkheid, definities en totstandkoming van overeenkomst

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en offertes met of van Carolien van den Akker gevestigd te Rotterdam ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57060002.
2. Definities. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
  - a. Opdrachtnemer: Carolien van den Akker
  - b. Opdrachtgever: De wederpartij van opdrachtnemer; ieder natuurlijk en rechtspersoon die gebruik maakt van enige dienst of product koopt van Carolien van den Akker. Bij een open inschrijving is de inschrijvende partij of persoon de opdrachtgever.
  - c. Opdracht: Het totaal van de tussen opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door opdrachtnemer geleverde materialen.
3. De toepasselijkheid van algemene dan wel specifieke (inkoop) voorwaarden van opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk door opdrachtnemer van de hand gewezen, en zijn derhalve niet van toepassing.
4. Alle door opdrachtnemer gedane offertes en/of aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij daaruit anders blijkt. Als er een termijn genoemd wordt in de offerte/aanbieding betreft de termijn alleen de geldigheid van de offerte/aanbieding en tast het niet de vrijblijvendheid aan.
5. Een overeenkomst komt tot stand doordat de opdrachtgever schriftelijk of per email de aanbieding van de opdrachtnemer aanvaardt.
6. Het feitelijk beginnen met uitvoeren van de overeenkomst aan de zijde van de opdrachtgever, daaronder mede begrepen het sturen van informatie en/of documentatie aangaande de uitvoering van de overeenkomst waarop actie wordt verwacht van opdrachtnemer, geldt eveneens als aanvaarding van onderhavige voorwaarden.

### Artikel 2. Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer voert haar werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen en spant zich in om voor opdrachtgever het beste resultaat te behalen.
2. Opdrachtgever dient opdrachtnemer tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever staat in voor, en garandeert de juistheid van die hiervoor bedoelde informatie en gegevens. Opdrachtgever is voorts verantwoordelijk voor, en aanvaardt het risico van, mogelijke problemen en/of aanspraken voortvloeiende uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie. Daarenboven is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer direct te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
3. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke informatie of gegevens niet, niet-tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking wordt of worden gesteld aan opdrachtnemer of indien

- opdrachtgever en/of haar leveranciers op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet of voldoen, daaronder mede begrepen maar niet uitsluitend het niet afdoende meewerken en/of inzetten, heeft opdrachtnemer het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden kan worden. Opdrachtnemer is voorts gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever.
4. Alle door opdrachtnemer opgegeven, of op enig moment op te geven, leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Derhalve kunnen de indicaties van leveringstermijnen op geen enkele wijze een toerekenbare tekortkoming van de kant van opdrachtnemer tot gevolg hebben, noch is de opdrachtgever in enig geval gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.
5. Werkzaamheden die geen deel uit maakten van de overeenkomst worden pas uitgevoerd na toestemming van opdrachtgever.

### Artikel 3. Annulering

#### *Annulering In company Opdracht*

Annulering en/of verplaatsing van een training, workshop en/of opleiding door opdrachtgever kan slechts vijf (5) werkdagen voor de geplande datum van bijeenkomst. Het annuleren van de bijeenkomst na deze periode brengt met zich mee dat de overeengekomen kosten voor deze bijeenkomst door opdrachtgever volledig verschuldigd zijn.

#### *Annulering Open inschrijving*

1. Onder 'open inschrijving' wordt elke vorm van begeleiding of ondersteuning door Carolien van den Akker bedoeld waarbij individuele Opdrachtgevers/Deelnemers zich kunnen inschrijven zoals o.a. Training, Personal Coaching, Events, Live Programma's en Virtuele Programma's.
2. Carolien van den Akker behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden of onvoldoende belangstelling voor een 'open inschrijving' deze te annuleren, doch zal voorstellen doen ten aanzien van eventuele alternatieve data of mogelijkheden. Bij annulering door Carolien van den Akker, indien geen gebruik gemaakt wordt van alternatieve mogelijkheden, heeft Opdrachtgever recht op restitutie van het betaalde bedrag.
3. Carolien van den Akker heeft het recht om - met duidelijke opgave van redenen - deelname van een Deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door Opdrachtgever betaalde bedrag.
4. Annulering door Opdrachtgever in geval van een open inschrijving kan tot 31 dagen voor aanvang van de dienst kosteloos geschieden. Bij annulering binnen 31 dagen voor aanvang van de eerste begeleiding dag betaalt Opdrachtgever de gehele prijs.
5. In alle gevallen mag, na overleg vooraf met Carolien van den Akker, een vervanger met dezelfde opleidingsvraag worden gestuurd. Is een intake al gehouden dan worden voor de vervanger de intakekosten in rekening gebracht tegen het dan geldend coaching uurtarief.
6. Annulering dient uitsluitend per - door Carolien van den Akker bevestigde email - te geschieden. Als moment van annuleren geldt de

datum en tijdstip van ontvangen van deze email door Carolien van den Akker.

7. Wanneer Opdrachtgever/Deelnemer op de eerste dag van de training niet verschijnt wordt dit aangemerkt als annulering. Het is dan niet meer mogelijk de rest van het programma te volgen en tevens niet meer mogelijk om een vervanger te sturen.

*Annulering één-op-één begeleiding op afspraak, zoals Coaching, Adviesgesprekken of VIP-sessies*

In geval van een bestaande afspraak voor coaching gesprekken of andere één op één begeleiding, heeft Opdrachtgever het recht tot uiterlijk 36 uur voor aanvang kosteloos een nieuwe afspraak te maken of te annuleren. Indien de afspraak binnen 36 uur voor aanvang wordt verplaatst of geannuleerd, betaalt opdrachtgever de gehele prijs voor de geannuleerde sessie.

#### **Artikel 4. Prijzen en tarieven, facturering en betaling**

1. Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen.
2. Voor uitvoering van diensten of andere werkzaamheden buiten werkuren geldt een (spoed)toeslag welke wordt vastgelegd in de overeenkomst, of bij gebreke waarvan, deze later wordt overeengekomen.
3. Jaarlijks is opdrachtnemer gerechtigd voor haar diensten de prijzen en tarieven te verhogen.
4. Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de overeenkomst een voorschot verlangen. Zulks wordt dan duidelijk in de overeenkomst overeengekomen. Pas na betaling van dit voorschot kan opdrachtgever nakoming van de overeenkomst verlangen. Eventuele afgegeven (geïndiceerde) termijnen gaan pas lopen vanaf het moment dat dit voorschot is voldaan.
5. Alle facturen dienen door opdrachtgever betaald te worden binnen 15 (vijftien) dagen na factuurdatum. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is opdrachtgever -nadat deze door opdrachtnemer is aangemaand waarbij opdrachtgever een redelijke termijn gegund is om alsnog te betalen- in gebreke, en heeft dit tot gevolg dat ook alle niet vervallen facturen terstond opeisbaar worden. Opdrachtgever is bovendien, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de geldende wettelijke rente per maand over het factuurbedrag aan opdrachtnemer verschuldigd. Dit alles onder voorbehoud van het recht van opdrachtnemer om eventueel aanvullende schadevergoeding(en) van opdrachtgever te vorderen. Daaronder mede begrepen de gemaakte buitengerechtelijke kosten.
6. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen of (vermeende) gebreken in de nakoming van de overeenkomst dienen schriftelijk binnen tien (10) dagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door opdrachtnemer te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.

#### **Artikel 5. Intellectuele eigendomsrechten**

De eventuele intellectuele eigendomsrechten op hetgeen opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst voortbrengt, zoals bijvoorbeeld rapporten, hand-outs en handleidingen, blijven berusten bij opdrachtnemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever verkrijgt een gebruiksrecht inhoudende dat opdrachtgever de werken mag aanwenden voor het bij het aangaan van de overeenkomst beoogde doel.

#### **Artikel 6. Geheimhouding**

1. Informatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt dan wel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie vertrouwelijk is.
2. Partijen, en de personeelsleden van partijen, zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen, hieronder ook begrepen de personeelsleden van partijen, zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
3. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.
4. Hetgeen hierboven is bepaald in dit artikel, is van overeenkomstige toepassing op de periode van voor de totstandkoming van de overeenkomst.

#### **Artikel 7. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming**

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van opdrachtnemer. De toestemming als hiervoor bedoeld kan door opdrachtnemer niet op onredelijke gronden worden geweigerd.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. Opdrachtnemer zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in voorgaand artikel is bepaald doorcontracteren aan deze derden.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd om alle in het kader van de overeenkomst verworven rechten en plichten zonder enige aanvullende beperking aan derden over te dragen. Zij informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

#### **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is voor schade ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming, of uit enig andere hoofde, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer, aansprakelijk tot hetgeen

door opdrachtnemer voor de opdracht exclusief BTW in rekening is gebracht, en door opdrachtgever daadwerkelijk is betaald. Deze bepaling is ook ten gunste voor derden welke opdrachtnemer voor de uitvoering van de overeenkomst inschakelt.

2. Het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door opdrachtnemer afgegeven advies is steeds voor rekening en risico van opdrachtgever.

#### Artikel 9. Looptijd en beëindiging

1. De overeenkomst treedt in werking op het moment dat partijen ingevolge artikel 1 een overeenkomst zijn aangegaan, tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen. De overeenkomst eindigt zodra de verplichtingen van beide partijen over en weer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zijn uitgevoerd.

2. Opdrachtnemer is onverlet hetgeen in de overeenkomst is bepaald, gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:

- indien opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen en/of nakoming onmogelijk is;
- indien voor opdrachtnemer aannemelijk is dat opdrachtgever niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;
- indien opdrachtgever surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van zijn onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvent blijkt;
- indien opdrachtnemer door de samenwerking met opdrachtgever imagoschade lijdt dan wel een verdere samenwerking met opdrachtgever tot voorzienbare imagoschade van opdrachtnemer zal leiden.

3. In geval van ontbinding als hiervoor bedoeld is opdrachtnemer nimmer tot welke vorm van schadevergoeding ook gehouden. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer te vrijwaren van, en schadeloos te stellen ter zake vorderingen van derden die door of in verband met de ontbinding als in voorgaand lid bedoeld mochten ontstaan.

4. In geval van ontbinding als bedoeld in lid 2 is opdrachtgever gehouden alle reeds door opdrachtnemer gemaakte kosten terstond te vergoeden, onverminderd het recht van opdrachtnemer om volledige schadevergoeding te vorderen.

5. Indien partijen op het moment van ontbinding van een overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.

6. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en bevoegde rechter.

#### Artikel 10. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen

1. Op alle offertes, overeenkomsten en uit overeenkomsten voortvloeiende overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en alle

daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Partijen laten hun geschillen bij voorkeur beslechten door middel van mediation.

3. Als partijen middels mediation niet tot een vergelijk kunnen komen met betrekking tot een geschil voortvloeiende uit of samenhangende met de overeenkomst zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement waar opdrachtnemer gevestigd is. Dit geldt niet indien en voor zover de rechtbank sector kanton (de kantonrechter) bevoegd zou zijn ingevolge de wet, want dan geldt de wet, waardoor de rechtbank sector kanton bevoegd is kennis te nemen van het geschil.

4. Waar in onderhavige algemene voorwaarden gesproken wordt over "schriftelijk", gelden elektronische berichten als e-mail en fax ook als schriftelijk. Tenzij er wordt gesproken over een aangetekend schrijven, in dat geval wordt ook daadwerkelijk een aangetekend schrijven per post bedoeld.

5. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en de offerte prevaleren deze algemene voorwaarden boven de offerte.

6. Het nalaten door een partij om binnen een in de overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij deze partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan.

7. Indien één van de bepalingen van de overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van de overeenkomst van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen.