

ALGEMENE VOORWAARDEN Wendingen, hulp bij verandering

versie oktober 2023

Artikel 1 Definities

1. Wendingen, hulp bij verandering, gevestigd te Tilburg, KvK-nummer 72777737, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als coach.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als klant.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan de coach zich tegen betaling van honorarium en kosten jegens de klant werkzaamheden voor klant verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten en levering van diensten en producten door of namens de coach waarop de coach deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door de coach in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. 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.

Artikel 3 Offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 4 weken.
2. De coach kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoeddrachten.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. De in een offerte vermelde prijzen zijn exclusief btw. Op de offerte staat de totaalprijs van het gekozen dienst of product, exclusief eventueel bijkomende kosten zoals reiskosten of verzendkosten.
3. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling van het totale bedrag, ook wanneer niet alle sessies worden afgenomen. De coach is gerechtigd in termijnen te factureren en tevens de sessies op te schorten totdat de (volgende) betaling is voldaan.
4. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. De coach heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant.
5. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
6. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is de klant van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend

vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

7. Indien de klant 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 klant.

8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van de coach op de klant onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 5 Informatieverstrekking klant

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de overeenkomst relevant is tijdig beschikbaar aan de coach.

2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De coach zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.

3. Klant vrijwaart de coach voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.

4. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van klant.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. De coach voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. De coach is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde.

2. De coach heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3. De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het verschuldigde bedrag.

4. De coach zorgt voor een veilige webomgeving en treft passende maatregelen voor elektronische betaling. Gegevens van de klant zullen met technische en organisatorische maatregelen worden beveiligd.

Artikel 7 Wijziging en annulering

1. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft de coach de mogelijkheid een sessie of workshop te verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van te weinig aanmeldingen, ziekte van een coach en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen of een locatie welke voor een behoorlijke uitvoering van de sessie of workshop noodzakelijk zijn. Coach maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid uiterlijk 24 uur voorafgaand aan een sessie of workshop kenbaar aan klant.

2. De coach behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een sessie of workshop. In geval de locatie of data door de coach wordt gewijzigd, heeft klant het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een sessie of workshop op een later moment. Eventuele restitutie van het reeds betaalde bedrag door klant vindt plaats binnen 14 kalenderdagen na de wijziging.

3. Annulering door de klant is enkel schriftelijk mogelijk. Bij annulering binnen twee weken voor aanvang wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Bij verhindering is klant gerechtigd het toegangsbewijs over te dragen aan een derde. Ook is het mogelijk eenmaal in overleg de datum te veranderen. Wanneer desbetreffende workshop niet meer wordt gegeven, kan een workshop met gelijke waarde worden gevolgd, of bij een hogere waarde worden bijbetaald.

4. Annulering van een *traject* is tot 14 dagen na het boeken van het traject kosteloos. Na deze 14 dagen ontstaat de verplichting tot betaling van het gehele traject.

5. Klant kan de datum van een *sessie* tot 48 uur voorafgaand aan de sessie kosteloos wijzigen. Wanneer een sessie binnen 48 uur wordt geannuleerd, komt deze sessie te vervallen.
6. In bijzondere gevallen -onvoorziene omstandigheden komen uitsluitend ter beoordeling van de coach- bestaat de mogelijkheid van hetgeen geregeld in lid 3 en 4 van dit artikel af te wijken.
7. De aankoop van een product kan binnen 24 uur na aanschaf kosteloos worden geannuleerd door het sturen van een e-mail onder vermelding van het ordernummer.

Artikel 8 Overmacht

1. In geval van overmacht is de coach gerechtigd een overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar de coach redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, worden de verplichtingen van de coach jegens klant opgeschort zo lang de coach niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

Artikel 9 Herroepingsrecht

1. De klant heeft een bedenktijd van 14 kalenderdagen om de overeenkomst te ontbinden. De coach heeft het recht de klant te vragen naar de reden van herroeping, maar klant is niet verplicht een reden op te geven.
2. De bedenktijd uit het vorige lid gaat in op de dag nadat de klant het product heeft aangekocht.
3. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op producten die op maat zijn gemaakt voor de klant.

Artikel 10 Verplichtingen klant en eigenaar bij herroeping

1. De klant dient tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Het product mag slechts worden geïnspecteerd zoals dat in een winkel toegestaan zou zijn.
2. Waardevermindering van het product door omgang in strijd met het in lid 1 genoemde komt voor rekening van de klant.
3. De coach stuurt na ontvangst van de melding van herroeping een ontvangstbevestiging aan de klant.
4. De coach vergoedt de betalingen van de klant binnen 14 dagen nadat de klant de herroeping kenbaar heeft gemaakt.

Artikel 11 Uitoefening van herroepingsrecht

1. De klant meldt schriftelijk via het modelformulier voor herroeping en binnen de bedenktijd aan de coach dat hij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht.
2. Binnen 14 dagen na de melding zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, stuurt de klant het product, redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, terug.
3. De bewijslast voor juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht komt toe aan de klant.
4. De kosten voor het terugzenden van het product komen voor rekening van de klant.

Artikel 12 Levering en bezorging

1. Als verzendadres geldt het adres dat de klant heeft opgegeven. De coach is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van deze leveringsinformatie.
2. De coach verzendt geaccepteerde bestellingen binnen 3-5 werkdagen, tenzij een langere termijn is afgesproken. Dit is een indicatie, aan deze schatting kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

3. Wanneer de bezorging vertraging heeft ontvangt de klant hiervan zo spoedig mogelijk bericht. Indien de bezorging langer duurt dan 14 kalenderdagen heeft de klant het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De coach zal het bedrag dat de klant heeft betaald binnen 14 kalenderdagen na ontbinding terugbetalen.
4. Wanneer de bezorger het product niet kan afleveren op het gewenste adres, zal hij een bericht achterlaten waar het betreffende pakje kan worden opgehaald. Bij bezorging door PostNL zijn de bezorgvoorwaarden van PostNL van toepassing.

Artikel 13 Aansprakelijkheid schade

1. De coach is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. De coach is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. De coach is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen van persoonlijke eigendommen van klant gedurende de sessie of workshop.
4. De coach blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens de overeenkomst.
5. De coach is niet aansprakelijk voor kleurafwijkingen op niet-gekalibreerde schermen.
6. In het geval dat de coach een schadevergoeding verschuldigd is aan klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat in de laatste zes maanden aan klant in rekening is gebracht.
7. De klant vrijwaart de coach tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door de coach geleverde diensten en goederen.

Artikel 14 Garantie

1. Alle producten voldoen aan de normale eisen van bruikbaarheid. Wanneer bij normaal gebruik, toch gebreken optreden, wordt dit kosteloos hersteld. De coach stelt vast of de garantie van toepassing is en bepaalt de wijze van reparatie en verzenden. Op de garantie kan geen aanspraak worden gemaakt wanneer het defect of de slijtage gevolg is van nalatig gebruik of als de slijtage als normaal kan worden beschouwd. De maximale termijn waarbinnen garantie geboden wordt is zes maanden vanaf het moment dat het product door klant is aangekocht.

Artikel 15 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door de coach aan klant ter beschikking gestelde materialen waaronder werkboeken, content, advies en overig werk dat uit de overeenkomst voortvloeit, berusten bij de coach. Het is klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.
2. Klant wordt uitdrukkelijk verboden beeld- en/of geluidsopnamen te maken tijdens een workshop of sessie. De coach is hier wel toe gerechtigd. Deze opnamen worden in onderling overleg ter beschikking gesteld aan klant en zullen zonder toestemming van klant niet worden gedeeld met derden.

Artikel 16 Bijzondere bepalingen

1. De coach behoudt zich het recht voor klanten die door hun gedrag het verloop van een workshop belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende workshop of toekomstige workshops uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende workshop onverlet.

2. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.

Artikel 17 Klachten

1. Klant is verplicht om klachten over facturen en/of de geleverde diensten binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken aan de coach.
2. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de klant geen absoluut recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

Artikel 18 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het 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.
3. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens de coach en betrokken derden 12 maanden.