

# ALGEMENE VOORWAARDEN NANDA COENEN

## Artikel 1 Definities

1. Nanda Coenen, gevestigd te Rotterdam, KvK-nummer 71917829, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als het bedrijf.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als de klant.
3. De natuurlijke persoon die deelneemt aan een training of traject wordt aangeduid als deelnemer. Deelnemer kan tevens de klant zijn.
4. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan het bedrijf tegen betaling werkzaamheden verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

## Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden door of namens het bedrijf waarop zij 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 het bedrijf 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 de 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.
6. Indien zich een situatie voordoet die niet wordt gedekt door deze algemene voorwaarden, zal de situatie worden bekeken vanuit de geest van deze voorwaarden.

## Artikel 3 Aanbod

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. Het bedrijf kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan mondelinge uitspraken en/of toezeggingen.
4. Een aanbod geldt 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. Op de offerte staat de overeenkomen prijs exclusief btw vermeld. De vermelde tarieven zijn exclusief overige kosten, waaronder reis- en materiaalkosten, tenzij anders aangegeven.
3. Met acceptatie van het aanbod ontstaat de verplichting tot betaling. Het bedrijf komt het recht toe een aanbetsaling te verzoeken.
4. Deelname aan een traject is gegarandeerd wanneer de gehele betaling, of in geval van betaling in termijnen, de eerste termijn is voldaan. Het bedrijf is gerechtigd de overeenkomst op te schorten totdat een volgende betaling is voldaan.
5. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Het bedrijf 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.

6. Indien er sprake is van meerwerk zal dit pas worden uitgevoerd na overleg en goedkeuring van de klant en in rekening worden gebracht volgens de gebruikelijke tarieven van het bedrijf.

7. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, een traject of training eerder aanvangt, of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze 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.

9. 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.

10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van het bedrijf onmiddellijk opeisbaar.

### **Artikel 5 Informatieverstrekking**

1. De klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan het bedrijf.

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

3. De klant vrijwaart het bedrijf voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.

4. Stelt de 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 de klant en is het bedrijf niet verantwoordelijk voor het niet na kunnen komen van de verdere planning.

### **Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst**

1. Het bedrijf voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat de klant beoogde. De klant erkent dat resultaat niet direct zichtbaar zal zijn en tevens dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet van de deelnemer en overige factoren.

2. Doordat enkele diensten van het bedrijf online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.

3. Indien het bedrijf op afstand een online webinar of training faciliteert in opdracht van de klant, dient de klant zorg te dragen voor goede hosting, het tijdig updaten van benodigde systemen en internet.

### **Artikel 7 Wijziging en annulering**

1. Het bedrijf is bevoegd de overeenkomst te beëindigen indien nieuwe feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Het bedrijf is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.

2. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft het bedrijf de mogelijkheid een traject of overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn. Het bedrijf maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid zo spoedig mogelijk kenbaar. Er zal in overleg worden gezocht naar een alternatieve datum.

3. De klant heeft het recht om de overeenkomst tot een In-company overeenkomst te annuleren met de volgende annuleringsvoorwaarden: annulering dient altijd schriftelijk plaats te vinden. Annulering kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos plaatsvinden, tenzij de werkzaamheden binnen deze 14 kalenderdagen worden uitgevoerd of de overeenkomst B2B is gesloten. Buiten deze wettelijke bedenktijd voor consumenten gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: annulering kan tot 40 kalenderdagen voor aanvang kosteloos plaatsvinden; bij annulering tussen 40 en 14 kalenderdagen voor aanvang wordt 50% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht; bij annulering binnen 14 kalenderdagen voor aanvang is de klant 75% van het bedrag verschuldigd. Eventuele kosten van een locatie zullen tevens worden doorberekend.
4. Indien een deelnemer onverwacht verhinderd is kan deze kosteloos worden vervangen door een collega. Indien er geen vervanging plaatsvindt en er minder deelnemers zijn dan geoffreerd, blijft de geoffreerde prijs van kracht.
5. Bij annulering van een traject voorafgaand aan een eerste sessie wordt 50% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht. Een traject kent een looptijd zoals overeengekomen. Bij aanschaf van het traject gaat de klant ermee akkoord dat het gehele traject dient te worden betaald, ook wanneer deelnemer gedurende het traject wenst tot annulering over te gaan, tenzij de wet anders bepaalt.
6. Een losse sessie (binnen een traject) kan tot 48 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst; bij verplaatsing of annulering binnen 48 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als dusdanig doorberekend. Indien er kosten zijn gemaakt voor de huur van een externe locatie zullen deze kosten worden doorberekend.
7. Deelnemers aan een coachingstraject zijn zelf verantwoordelijk voor het inplannen van de beschikbare uren. De uren komen na de looptijd te vervallen zonder restitutie.
8. Het is niet mogelijk overige aangeschafte digitale producten, waaronder een online training, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt de klant direct toegang tot zijn aankoop. De klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.
9. Indien een minimumaantal deelnemers is vereist voor een workshop of event, en dit minimumaantal niet wordt bereikt, is het bedrijf gerechtigd de overeenkomst te annuleren. Eventueel reeds betaalde bedragen zal het bedrijf binnen 14 kalenderdagen na de annulering terugbetalen.

## **Artikel 8 Workshops**

1. Het bedrijf behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop. In geval de locatie of data door het bedrijf wordt gewijzigd, heeft de klant het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een later moment. Indien een workshop niet offline gegeven kan worden door omstandigheden waar het bedrijf geen invloed op heeft, is zij gerechtigd de workshop online te geven. Dit geeft klant geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.
2. Wanneer de klant onverwachts verhinderd is voor een workshop mag het deelnamebewijs worden doorverkocht zo lang de nieuwe deelnemer aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en de nieuwe gegevens uiterlijk drie dagen voor aanvang van de workshop aan het bedrijf worden doorgegeven. Het deelnamebewijs mag enkel voor dezelfde prijs als waarvoor deze is aangekocht worden doorverkocht.
3. Het is niet toegestaan beeld- en/of geluidsopnames te maken, tenzij anders overeengekomen.
4. Het bedrijf behoudt zich het recht voor deelnemers 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.

## **Artikel 9 Online training**

1. Indien het aanbod wordt aanvaard en de training online wordt aangeschaft ontstaat direct een betalingsverplichting.
2. De deelnemer ontvangt na aankoop toegang tot de training. Indien de deelnemer de overeenkomst na aanvang van de training wenst te annuleren, wanneer de content in één keer beschikbaar is gesteld, vindt geen recht op restitutie plaats. Indien wordt gewerkt met content dripping worden de kosten bij annulering naar rato verrekend.
3. De deelnemer ontvangt pas toegang tot de content na betaling van het overeengekomen bedrag.
4. Het bedrijf heeft het recht de vergoedingen bij het opnieuw geven van een training aan te passen. Zij heeft tevens het recht de prijs in de aanloop naar een training aan te passen ter promotionele doeleinden.
5. Het bedrijf voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is echter niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat de deelnemer met aankoop beoogde. De deelnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een training.
6. Doordat voor het geven van de training gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan het bedrijf niet garanderen dat de training op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
7. Het bedrijf behoudt te allen tijde het recht om deelname te weigeren.
8. Het bedrijf is gerechtigd de inhoud van een cursus uit te breiden, te beperken of aan te passen.
9. Deelnemer verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de training te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De training is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Deelnemer mag in beperkte mate gedeeltes van de content op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van het bedrijf.
10. De tijdens de looptijd van de training geleverde informatie blijven eigendom van het bedrijf. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven op te slaan.
11. Het bedrijf behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een training belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige deelname, uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet.

## **Artikel 10      Overmacht**

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, een pandemie of overheidsmaatregelen.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zo lang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.
3. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.
4. Indien klant de overeenkomst wenst te verplaatsen wegens covid, maar overheidsmaatregelen een voortzetting, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is het bedrijf gerechtigd de kosten die hiermee gepaard gaan in rekening te brengen.

## **Artikel 11      Aansprakelijkheid schade**

1. Het bedrijf is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.

2. Het bedrijf is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Deelnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
4. Het bedrijf is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen van persoonlijke eigendommen van deelnemer gedurende een overeenkomst.
5. In het geval dat het bedrijf een schadevergoeding verschuldigd is voor het veroorzaken van directe schade die voldoet aan dit artikel bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door het bedrijf aan de klant in rekening is gebracht in de zes maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tenzij de wet anders bepaalt.
6. De klant vrijwaart het bedrijf tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en content.

## **Artikel 12      Intellectueel eigendom**

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door het bedrijf ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij het bedrijf. Het is nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.
2. Materiaal tijdens een overeenkomst beschikbaar gesteld mag niet zonder schriftelijke toestemming van het bedrijf worden gekopieerd, aan derden getoond, ter beschikking gesteld, worden doorverkocht of op andere wijze worden gebruikt. Deelnemer mag in beperkte mate gedeeltes van een online training op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van het bedrijf en het enkel eigen content uit opdrachten bevat. Het is niet toegestaan de grotere delen uit de training gedetailleerd openbaar te maken of screenshots te delen wanneer andere deelnemers betrokken zijn.
3. Deelnemer is enkel gerechtigd beeld- en/of geluidsopnames te maken tijdens een training of losse sessie indien hiervoor uitdrukkelijk en vooraf toestemming voor is verleend. Het bedrijf is gerechtigd zelf opnames en overig beeldmateriaal te maken voor commerciële doeleinden. Indien deelnemer niet zichtbaar wil zijn op dit beeldmateriaal dient dit vooraf aangegeven te worden.
4. Elke handeling in strijd met dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
5. Bij inbreuk komt het bedrijf een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.

## **Artikel 13      Communicatie**

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

## **Artikel 14      Klachten**

1. De klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten of producten binnen 7 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht gemotiveerd kenbaar te maken aan het bedrijf. Zij streeft ernaar binnen 7 kalenderdagen op de klacht te reageren.
2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

## **Artikel 15      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. Geschillen zullen enkel worden beslecht in het arrondissement waarin het bedrijf is gevestigd, tenzij een wettelijke bepaling anders verplicht.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens het bedrijf en betrokken derden 12 maanden.