

## Algemene voorwaarden

*Van de eenmanszaak Margreet Bronk, gevestigd aan Duivenkamp 515, 3607BJ te Maarsse, Nederland en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71189742.*

### Artikel 1 Definities

1. **Opdrachtnemer:** Margreet Bronk is de gebruiker van deze algemene voorwaarden en tevens opdrachtnemer.
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten.
3. **Consument:** de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die met Opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten tot het leveren van Diensten.
4. **Overeenkomst:** wanneer wordt gesproken over een overeenkomst of opdracht wordt hiermee bedoeld: elke gemaakte afspraak, zowel mondeling als schriftelijk, tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
5. **Diensten:** omvat alle diensten, waaronder trajecten, losse sessies, in te huren als spreekster, masterclasses, workshops en online academie, van Opdrachtnemer.
6. **Losse sessie:** de dienst waarbij de Opdrachtgever enkel één sessie boekt bij Opdrachtnemer.
7. **Workshops:** de dienst waarbij in groepsverband een workshop wordt gevolgd bij Opdrachtnemer.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, uiting, offerte en overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, voor zover deze voorwaarden niet door partijen schriftelijk en uitdrukkelijk zijn uitgesloten.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
3. Eventuele voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen in overleg een nieuwe bepaling overeenkomen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en). Hierbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht genomen.
5. Opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld treden wijzigingen tegenover de wederpartij in werking zodra haar de wijziging is medegedeeld. Indien een Consument niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, heeft deze het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, voordat de wijzigingen in werking treden. Dat geldt niet voor zakelijke Opdrachtgevers.

### Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

1. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Ze zijn geldig gedurende veertien (14) dagen, tenzij anders is aangegeven of overeengekomen. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding door de Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
2. Opdrachtnemer heeft het recht een gedaan aanbod binnen twee (2) dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.
3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven.
4. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de werkelijke omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door Opdrachtnemer gedane aanbiedingen.

5. Opdrachtnemer kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien 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, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
6. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige aanbiedingen.
7. Een samengestelde offerte verplicht Opdrachtnemer niet tot levering van een gedeelte van de in de offerte opgenomen diensten tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

#### **Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomst**

1. Een overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever komt tot stand nadat de overeenkomst schriftelijk of digitaal zowel door Opdrachtnemer en Opdrachtgever is bevestigd, of nadat Opdrachtnemer is begonnen met de uitvoering zonder tegenwerping van Opdrachtgever.
2. Wanneer de acceptatie van Opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
3. Indien Opdrachtgever zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan Opdrachtnemer een opdracht verstrekt, is Opdrachtnemer pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan Opdrachtgever heeft bevestigd.
4. De door Opdrachtnemer opgestelde offerte en Overeenkomst wordt gezien als het document wat de opdracht juist en volledig weergeeft, tenzij de Opdrachtgever daartegen onmiddellijk en schriftelijk protesteert.
5. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden Opdrachtnemer alleen, wanneer deze door haar schriftelijk binnen veertien (14) dagen zijn bevestigd en de Opdrachtgever daartegen niet binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk protest aantekent.
6. Opdrachtnemer zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen uitvoeringstermijn door Opdrachtnemer wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
7. Opdrachtnemer is gerechtigd, na het aangaan van de overeenkomst, van de Opdrachtgever zekerheid te eisen dat zowel aan de betalingsverplichting zal worden voldaan als aan de overige verplichtingen, voordat (verdere) prestatie nodig is.

#### **Artikel 5 uitvoering van de overeenkomst en rechten/plichten opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer heeft, naar aanleiding van de gesloten overeenkomst, een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van door haar geleverde diensten.
2. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden geheel zelfstandig uit, maar is vrij om derden in te schakelen bij de uitvoering van de werkzaamheden. Op de door deze derden uitgevoerde diensten zijn eveneens deze algemene voorwaarden van toepassing.
3. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd om:
  - a) De inhoud van een dienst tussentijds te wijzigen voor kwalitatieve verbetering;
  - b) De groepsgrootte te bepalen ten aanzien van een dienst;
  - c) De planning van onderdelen van een dienst ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen
  - d) Te bepalen welke docent/trainer een dienst zal geven en eventueel een docent/trainer tussentijds te vervangen;

- e) Bij onvoldoende aanmeldingen of om andere motiverende redenen een dienst voor aanvang geheel af te gelasten. De Opdrachtgever ontvangt hiervan bericht, zonder dat Opdrachtnemer gehouden is aan opgave van reden, waarna de Opdrachtgever haar betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd;
- f) Bepaalde deelnemers te weigeren aan deelname om welke reden dan ook. De betreffende deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat Opdrachtnemer verplicht is haar redenen hiervan bekend te maken, waarna de Opdrachtgever haar betalingsverplichting vervalt en reeds voldane betalingen (naar evenredigheid van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

5. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van haar werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing van de opdracht, indien de Opdrachtgever daarvan onkundig is.

6. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.

7. Opdrachtnemer heeft het recht om de overeenkomst in fasen uit te voeren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Opdrachtnemer het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door Opdrachtgever niet wordt betaald, is Opdrachtnemer niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.

9. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen. Voor gebruik van klantnaam zal Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming aan Opdrachtgever vragen.

#### **Artikel 6 Verplichtingen van Opdrachtgever**

1. De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat Opdrachtnemer de juiste en volledige informatie heeft gekregen die Opdrachtnemer aan haar heeft gevraagd en nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze informatie dient Opdrachtgever tijdig te verstrekken.

2. De Opdrachtgever is eraan gebonden om de bepalingen in de overeenkomst te volgen en zich eraan te houden, alsook deze algemene voorwaarden.

3. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in het vorige leden genoemde verplichting heeft voldaan.

4. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst dient de Opdrachtgever en zijn deelnemers zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen.

5. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

6. Opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van Opdrachtnemer hoge eisen stellen, maar Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.

7. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:

- het gebruik van de coaching, begeleiding, training en/of advisering voor de doeleinden waarvoor deze zijn verstrekt;
- het behalen van de door Opdrachtgever beoogde doelstellingen en resultaten;
- het veilig bewaren van de eventueel verkregen inloggegevens voor de online academie

8. Opdrachtgever is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen bescheiden te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en ontwerp en eventuele onjuistheden en gewenste ontwerpwijzigingen zo spoedig mogelijk door te geven aan Opdrachtnemer.

9. Opdrachtgever mag verkregen inlogcodes voor een bij Opdrachtnemer afgenomen online cursus, training of begeleiding of de online academie nimmer aan derden verschaffen of doorsturen.

### **Artikel 7 Uitvoering door derden**

Opdrachtgever stemt ermee in, dat Opdrachtnemer de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid kan laat uitvoeren door de medewerkers en anderen die op enigerlei wijze werkzaam zijn voor, in dienst zijn van of verbonden zijn aan haar bedrijf of zo nodig door derden, met terzijdestelling van artikel 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW. Inschakeling van derden zal in overleg gebeuren met de Opdrachtgever.

### **Artikel 8 Herroepingsrecht**

1. Het herroepingsrecht geldt niet voor zakelijke Opdrachtgevers en niet voor specifiek op verzoek van de klant op maat of duidelijk voor een specifieke persoon gemaakte diensten.

2. Enkel indien er sprake is van een koop op afstand, zijnde de koop van een of meerdere producten of diensten door een Consument van Opdrachtnemer zonder dit product voorafgaand aan de koop te kunnen hebben gezien, kan de Consument de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een of meerdere producten gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Opdrachtnemer mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

3. De in het voorgaande lid genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen of op de dag dat de overeenkomst tot het leveren van een dienst is gesloten.

4. Indien de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen 14 dagen op ondubbelzinnige wijze schriftelijk dan wel per e-mail aan Opdrachtnemer kenbaar te maken. De Consument kan tevens een daarvoor bestemd modelformulier bij Opdrachtnemer opvragen.

5. De consument draagt het risico en de bewijslast van juiste en tijdige uitoefening van zijn herroepingsrecht.

6. Bij gebruikmaking van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten tussen Consument en Opdrachtnemer van rechtswege ontbonden.

7. Indien de herroeping door de Consument per e-mail wordt gedaan, ontvangt deze van Opdrachtnemer onverwijld een ontvangstmelding na ontvangst van de herroepingsmelding door Opdrachtnemer.

8. Opdrachtnemer vergoedt onverwijld aan de Consument alle betalingen inclusief de betaalde verzendkosten voor het in rekening gebrachte product of dienst, behalve de retourkosten, maar uiterlijk binnen 14 dagen volgende op de dag van melding van de herroeping door de Consument aan Opdrachtnemer.

9. Terugbetaling geschiedt kosteloos en op dezelfde wijze als de wijze waarop betaling heeft plaatsgevonden, tenzij de Consument instemt met een andere betaalwijze voor terugbetaling.

### **Artikel 9 Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Het herroepingsrecht voor de volgende producten en diensten is uitdrukkelijk uitgesloten:

- a. Dienstenovereenkomst, bijvoorbeeld de online academie, na volledige uitvoering van de dienst indien:
  - i. de uitvoering binnen de 14 dagen bedenktijd is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument én;

- ii. de Consument heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra Opdrachtnemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
- b. Koopovereenkomst m.b.t. een digitaal product, zoals een masterclass of e-book, indien:
  - i. de levering van het digitale product binnen de 14 dagen bedenktijd heeft plaatsgevonden met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument én;
  - ii. de Consument heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht.
- c. Op verzoek van de Consument conform diens specificaties op maat gemaakte producten of diensten, die niet geprefabriceerd zijn en gemaakt worden op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk bestemd zijn voor een specifiek persoon, zoals één op één coaching.
- d. Verzegelde producten die om redenen van hygiëne en/of gezondheidsbescherming niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de eventuele verzegeling na levering is verbroken, zoals maar niet gelimiteerd tot gedragen kleding en/of sieraden
- e. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd c.q. vermaakt zijn met andere producten.
- f. Diensten die verricht worden op een bepaalde datum of gedurende een bepaalde periode, zoals maar niet gelimiteerd tot een live dag of ander event.

### **Artikel 10 Tarieven en prijswijziging**

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn inclusief BTW, maar exclusief eventuele andere kosten, tenzij anders aangegeven.
2. Opdrachtnemer berekent diensten ofwel op basis van uurtarieven die Opdrachtnemer vooraf met Opdrachtgever overeenkomt ofwel op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/overeenkomst. Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en (grondstof)kosten, al dan niet op grond van een wettelijke verplichting, stijgt, heeft opdrachtnemer het recht haar tarief dienovereenkomstig te verhogen. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze prijsverhoging.
3. Indien Opdrachtnemer berekent op basis van uurtarieven, wordt voordat Opdrachtnemer aan een opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Opdrachtgever kan aan deze inschatting echter geen rechten ontlenen.
4. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van Opdrachtnemer.
5. Indien Opdrachtnemer een vast tarief met opdrachtgever is overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dit niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd, dat Opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze meerkosten.
6. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stelt Opdrachtnemer opdrachtgever in kennis van de financiële consequenties.
7. Opdrachtnemer specificeert facturen naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
8. Opdrachtnemer heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever een door Opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
9. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, heeft Opdrachtnemer recht op betaling van honorarium over en kosten van het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden. Zie hiervoor ook hetgeen bepaald is onder artikel 15 omtrent annulering.

## **Artikel 11 Betaling**

1. Opdrachtgever dient het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum en op door Opdrachtnemer aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Betaling van de door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer afgenomen diensten kan voorafgaand aan de uitvoering plaatsvinden in één bedrag ineens, dan wel in maandelijkse termijnen indien Opdrachtnemer daar toestemming voor geeft. Bij betaling in termijnen dienen de termijnen telkens vooraf voldaan te worden.
3. Indien Opdrachtnemer op basis van uurtarieven factureert aan een Opdrachtgever, zullen deze uren aan het einde van de maand gefactureerd worden aan Opdrachtgever welke vervolgens binnen de gestelde factuurtermijn de factuur dient te voldoen.  
Opdrachtnemer behoudt te allen tijde het recht voor om volledige vooruitbetaling te vorderen.
4. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor Consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
5. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor Consumenten.
6. Indien opdrachtgever niet binnen de in de voorgaande leden genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer is bij niet tijdige of niet volledige betaling door Opdrachtgever bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan Opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 100,00, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.
8. In afwijking van het hetgeen hiervoor in de leden 6 en 7 is bepaald, zullen Consumenten eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, waarbij een aanvullende termijn van 14 dagen vanaf de dag van ontvangst van deze ingebrekestelling wordt geboden om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen, alvorens deze in verzuim komen te verkeren.
9. De buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom wordt voor Consumenten conform het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) als volgt berekend:

- over de eerste Euro 2.500,-	15% met min. van € 40,-, maximum € 375,-
- over de volgende Euro 2.500,-	10%
- over de volgende Euro 5.000,-	5%
- over de volgende Euro 190.000,-	1%
- over het meerdere boven de Euro 200.000,-	0,5% met maximum van € 6.775,-
10. Door Opdrachtgever gedane betalingen zullen door Opdrachtnemer ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
10. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
11. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (gedeeltelijke) vooruitbetaling of tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van Opdrachtgever te verlangen.

12. Bij uitblijven van volledige betaling door Opdrachtgever, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel Opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingsrecht heeft Opdrachtnemer eveneens indien zij al voordat opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van Opdrachtgever te twijfelen.

#### **Artikel 12 Betalingsonmacht**

Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever:

- a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
- b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
- e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

#### **Artikel 13 Wijziging overeenkomst**

1. Wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst het noodzakelijk is om de afgesproken werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in gezamenlijk overleg de overeenkomst aanpassen.
2. Wanneer de overeenkomst na het bevestigen van de overeenkomst gewijzigd wordt, is er sprake van een aanvullende overeenkomst. Deze aanvullende overeenkomst zal op verzoek van de Opdrachtgever in een offerte gecommuniceerd worden.
3. Wanneer partijen overeenkomen dat de overeenkomst gewijzigd of aangevuld wordt, kan het tijdstip van afronding van de overeenkomst hierdoor veranderen en dus beïnvloed worden. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen.
4. Indien de wijzigingen of aanvullingen financiële consequenties hebben of andere gevolgen hebben op de overeenkomst, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover vooraf inlichten.
5. Indien een vast honorarium is afgesproken zal Opdrachtnemer aangegeven in hoeverre de wijziging(en) of aanvulling(en) van de overeenkomst het honorarium te boven gaat.

#### **Artikel 14 Toegang academie en masterclass**

1. Wanneer de opdrachtgever een dienst volgt via de academie, kan hij/zij kiezen voor de volgende optie: een jaar lidmaatschap van de HSP Academie inclusief extra masterclasses van derde partijen, te betalen in één bedrag ineens of zes of twaalf maandelijkse termijnen telkens vooraf te voldoen;

Opdrachtgever krijgt gedurende het lidmaatschap twaalf maanden toegang tot de informatie op deze academie. Na deze periode wordt het account inactief gemaakt, tenzij Opdrachtgever tegen aanvullende betaling wenst te verlengen. Verlengen kan op maandbasis.

2. Opdrachtgever ontvangt inloggegevens voor de toegang tot de online academie en dient deze vertrouwelijk te bewaren. Opdrachtgever mag deze inloggegevens niet openbaar maken of aan derden verstrekken, deze zijn strikt persoonlijk. Bij inbreuk hierop kan de toegang tot de online academie beëindigd worden, zonder dat Opdrachtnemer is gehouden tot enige schadevergoeding.

3. Aan de masterclasses binnen de academie zit een termijn van toegang van twaalf maanden. Na het verstrijken van deze termijn is de masterclass niet meer beschikbaar en kan er geen toegang meer worden verleend. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de masterclass binnen de daarbij gestelde periode van beschikbaarheid te bekijken.

#### **Artikel 15 Beëindiging, annulering en verhindering door Opdrachtgever**

1. De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van Opdrachtnemer of Opdrachtgever dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Opdrachtnemer.

2. Indien het door Opdrachtnemer uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens erfgenamen niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van Opdrachtnemer op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door Opdrachtgever aan de erfgenamen te worden betaald het totale bedrag, verminderd met een redelijk, in overleg met erfgenamen te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte gedeelte van het werk.

3. Ingeval Opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan Opdrachtnemer vergoeding van de reeds gemaakte kosten alsmede een door Opdrachtnemer nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade inclusief de gedeerde winst. Opdrachtnemer is gerechtigd voornoemde schadevergoeding, naast betaling van de reeds gemaakte kosten, als volgt te fixeren en aan Opdrachtgever in rekening te brengen:

##### *Workshop*

Kosteloos annuleren is enkel mogelijk tot twee weken voor aanvang van de workshop. Bij opzegging binnen twee weken voor aanvang van de workshop, zal geen restitutie meer plaats kunnen vinden in verband met de door Opdrachtnemer gemaakte externe kosten van derden.

##### *Losse sessie:*

Opdrachtgever kan tot 24 uur voor aanvang van de (online) sessie kosteloos annuleren. Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang, is Opdrachtgever gehouden tot betaling van eenmaal het dan geldende uurtarief.

##### *Digitale producten:*

Bij het aangaan van de overeenkomst tot aankoop van een digitaal product zoals een masterclass of e-book, wordt er direct geleverd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft het product dus direct na aankoop al ontvangen en kunnen "gebruiken". Om die reden is annulering van digitale producten niet meer mogelijk en dienen Consumenten ook te verklaren dat ze instemmen met levering binnen de 14 dagen bedenktijd en afzien van hun herroepingsrecht, zie artikel 9 lid 1 sub b van deze voorwaarden. Er zal bij annulering c.q. opzegging dus geen restitutie plaatsvinden aan Opdrachtgever.

##### *Online academie (HSP Academie)*

Bij het aangaan van een lidmaatschap van de online academie, wordt direct na het sluiten van de overeenkomst toegang verstrekt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor de gehele academie. Opdrachtgever kan de gehele dienst c.q. product dus direct volledig inzien en "gebruiken". Om die reden is annulering van de overeenkomst tot lidmaatschap van de academie niet meer mogelijk en dienen Consumenten ook te verklaren dat ze instemmen met levering binnen de 14 dagen bedenktijd en afzien van hun herroepingsrecht na volledige voltooiing van de dienst, zie artikel 9 lid 1 sub a van deze voorwaarden. Omdat toegang tot de volledige cursus direct bij aanschaf wordt verstrekt, is de dienstverlening ook direct volledig voltooid. Er zal bij annulering c.q. opzegging dus geen restitutie plaatsvinden aan Opdrachtgever.



### *Een op een coaching*

Een op een coaching is specifiek voor een persoon bestemde maatwerk dienstverlening. Er geldt dus geen herroepingsrecht voor consumenten. Opdrachtgever kan tot twee weken voor aanvang van de uitvoering door Opdrachtnemer annulering tegen betaling van 10% annuleringskosten over het totale overeen gekomen bedrag, binnen twee weken voor aanvang van de uitvoering door Opdrachtnemer tegen betaling van 50% annuleringskosten over het totale overeengekomen bedrag en vanaf de dag van aanvang van de uitvoering tegen betaling van 75% van het totale overeen gekomen bedrag, vermeerderd met eventueel door Opdrachtnemer gemaakte kosten van derde partijen.

4. Indien Opdrachtgever is overeengekomen in maandelijkse termijnen te betalen, zal de betalingsregeling bij annulering komen te vervallen en is het totale resterende bedrag per direct opeisbaar door Opdrachtnemer. Opdrachtgever is in dat geval gehouden het volledige bedrag per omgaande te voldoen aan Opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Opdrachtnemer vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd alle reeds door Opdrachtgever er betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding.
7. Verplaatsing van geplande sessies of diensten is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van Opdrachtnemer. Gemiste diensten kunnen niet zonder meer worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging of vermindering van de (betalings)verplichtingen van Opdrachtgever.

### **Artikel 16 annulering door Opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om zonder opgave van redenen een dienst (tussentijds) te annuleren. In een dergelijk geval heeft de Opdrachtgever het recht op terugbetaling van de door de Opdrachtgever betaalde bedragen met daarop in minder gebracht de inmiddels geleverde prestaties van Opdrachtnemer.
2. Bij ziekte van Opdrachtnemer zal eerst gekeken worden naar een mogelijkheid om het tijdstip van uitvoering van de dienst te verplaatsen. Is voorgaande optie niet mogelijk, wordt de overeenkomst opgezegd en vervalt de betalingsverplichting van Opdrachtgever. Eventuele reeds gedane betalingen, met daarop in minder gebracht de reeds geleverde diensten, worden door Opdrachtnemer zo snel mogelijk en uiterlijk 30 dagen na opzegging teruggestort op het bij Opdrachtnemer bekende bankrekeningnummer.
3. Wanneer een Opdrachtgever wordt doorverwezen door Opdrachtnemer wordt de overeenkomst ontbonden, waarbij Opdrachtgever haar geld terugkrijgt, met daarop in mindering gebracht de reeds geleverde diensten.

### **Artikel 17 Opschorting en beëindiging**

1. Opdrachtnemer is bevoegd haar werkzaamheden op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist wanneer (maar niet limitatief en/of uitsluitend):
  - i. de Opdrachtgever in verzuim is de overeengekomen prijs, inclusief de verschuldigde rente en kosten te voldoen; en/of
  - ii. de Opdrachtgever in verzuim is de geleverde zaken in ontvangst te nemen; en/of
  - iii. na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer de ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, waaronder de omstandigheid dat blijkt dat de Opdrachtgever onvoldoende kredietwaardig is; en/of
  - iv. de Opdrachtgever haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet nakomt; en/of
  - v. de Opdrachtgever insolvent is, waaronder begrepen dat de Opdrachtgever in staat van faillissement wordt of is verklaard, sprake is van surseance van betaling en/of aanvraag daartoe, en/of sprake is van een (wettelijke) schuldsaneringsregeling; en/of

- vi. de Opdrachtgever niet (meer) beschikkingsbevoegdheid is over haar vermogen; en/of;
  - vii. indien zich andere omstandigheden voordoen van dien aard dat niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat zij de overeenkomst nakomt of deze onmogelijk in stand kan blijven naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden volgens dit artikel, is de Opdrachtgever ten minste 30% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Voornoemde bedrag is terstond en direct opeisbaar. Het hiervoor genoemde is onverminderd de gehoudenheid van de Opdrachtgever reeds door Opdrachtnemer verrichtte werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden en onverminderd het recht van Opdrachtnemer om de gehele schade in rechte te vorderen.
  3. Bij een ontbinding krachtens dit artikel strekken alle ontvangen termijnen primair in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op opengevallen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom en lopende rente.
  4. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving, bij aangetekend schrijven, zonder rechterlijke tussenkomst.
  5. Opdrachtnemer is bij ontbinding nimmer gehouden tot enige schadevergoeding aan Opdrachtgever.

### **Artikel 18 Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer spant zich naar haar beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Het uiteindelijke resultaat hiervan is ook afhankelijk van factoren waarop Opdrachtnemer geen invloed uit kan oefenen en factoren waarop Opdrachtgever zelf invloed heeft. Opdrachtnemer kan daarom ook geen garantie geven met betrekking tot het resultaat van de door haar verrichtte werkzaamheden. Er is enkel sprake van een inspanningsverplichting.
2. Indien Opdrachtgever aantoont dat hij directe schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door Opdrachtnemer, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door Opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering. Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of deze niet van toepassing is, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door opdrachtnemer gefactureerde of te factureren bedrag over een maximale periode van 2 maanden.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor door Opdrachtgever of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van Opdrachtgever of derden, letselschade of immateriële schade.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden. Indien Opdrachtnemer door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden Opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer en derden komen verder voor rekening en risico van Opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor door Opdrachtgever of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen of derden, ook indien deze werkzaam zijn bij een met Opdrachtnemer verbonden organisatie. Opdrachtgever zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van:
  - het niet voldoen aan de in deze voorwaarden opgenomen verplichtingen voor Opdrachtgever;
  - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van Opdrachtgever;
  - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de adviezen, begeleiding, coaching en/of

- training door Opdrachtgever;
  - het niet opvolgen van adviezen van Opdrachtnemer door Opdrachtgever;
  - gebruik van de dienstverlening voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is door Opdrachtgever of derden;
  - een langere uitvoerings- of oplevertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
  - tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen aan een cursus en/of training dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
  - fouten in gebruikte apparatuur of programmatuur;
  - storingen, onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord van de online academie, het programma dan wel de training c.q. cursus
  - tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;
  - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, auteursrechten of privacy rechten van Opdrachtnemer of derden wegens door Opdrachtgever verstrekte gegevens of andere informatie en stukken of wegens het delen en/of openbaar maken van cursusmateriaal en/of van Opdrachtnemer verkregen inlogcodes.
7. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
8. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Opdrachtnemer te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
9. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de Opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Opdrachtnemer daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij Opdrachtnemer te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer of zijn leidinggevenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen al dan niet voor Consumenten zich hiertegen verzetten.

### **Artikel 19 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan, elke omstandigheid buiten Opdrachtnemer haar macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd van haar (niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming).
2. Onder overmacht wordt mede verstaan: oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard dan ook, blokkade, boycot, natuurrampen, epidemieën of pandemieën, maatregelen van overheidswege, gebrek aan grondstoffen, verhindering en onderbreking van transportmogelijkheden, storingen in het bedrijf van Opdrachtnemer, in- en uitvoerbeperkingen of -verboden, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale en/of regionale (overheid-)instanties.
3. Als Opdrachtnemer, door overmacht haar verplichting niet, niet naar behoren of niet tijdig kan nakomen, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte als ontbonden te beschouwen, dan wel voor bepaalde of onbepaalde tijd op te schorten.
4. Ingeval van overmacht kan de Opdrachtgever Opdrachtnemer onder geen enkel beding tot schadevergoeding aanspreken.
5. Indien er sprake is van overmacht aan de zijde van opdrachtgever, is deze pas gerechtigd de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte te ontbinden, indien de overmachtssituatie langer duurt dan 2 maanden.

## **Artikel 20 Geheimhouding vertrouwelijke informatie en bescherming persoonsgegevens**

1. Alle informatie die verkregen zal worden zal in alle vertrouwelijkheid bewaard worden. Daarnaast zal geen inhoudelijke informatie openbaar gemaakt worden die aan Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ontvangen is van de Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen of Opdrachtnemer daartoe is gehouden op grond van wet- en regelgeving.
2. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de ene partij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van de andere partij heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtnemer of de Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.
3. Opdrachtnemer behandelt persoonsgegevens die zij heeft ontvangen in het kader van de overeenkomst met de Opdrachtgever strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer mag de van Opdrachtgever verkregen persoonsgegevens enkel gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst of het afhandelen van een klacht. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om de persoonsgegevens van Opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
5. Van Opdrachtgever wordt verwacht dat hij of zij zelf zorgdraagt voor het handhaven van de geldende privacy wet- en regelgeving.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele Opdrachtgevers en persoonsgegevens, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. Opdrachtnemer behoudt zich voorts het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is. Voor het gebruik van klantnaam is altijd voorafgaande schriftelijke toestemming vereist van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
7. Bij het bezoeken van de website van Opdrachtnemer kan Opdrachtnemer informatie van Opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die Opdrachtnemer verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer van € 5.000,-- per overtreding, vermeerderd met € 500,-- per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 25.000,-- onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de volledige daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

## **Artikel 21 Intellectuele eigendomsrechten**

1. De intellectuele eigendomsrechten van de door Opdrachtnemer ontwikkelde trainingen, programma's, enquêtes, (onderzoeks)vragenlijsten, documenten, brochures, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op haar website of social mediakanalen, e-zine, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit haar werkzaamheden en software die zij gebruikt berusten bij Opdrachtnemer of haar licentiegever, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven. De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief.
2. Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht voor de in het voorgaande lid genoemde geestesproducten worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is het niet toegestaan om enig door haar aan de Opdrachtgever geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te be- of verwerken, te verveelvoudigen, te exploiteren of openbaar te maken, via welk medium dan ook, aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.
4. Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit de door Opdrachtnemer geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd de door haar vervaardigde geestesproducten, welke haar intellectueel eigendom zijn, te gebruiken voor andere trainingen, programma's, ontwerpen, etc.
6. De rechten van intellectuele eigendom welke Opdrachtnemer in licentie gebruikt mag Opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
7. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van Opdrachtgever afkomstige informatie, afbeeldingen, teksten en bescheiden te gebruiken en vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht, auteursrecht of copyright recht.
8. Bij overtreding van de intellectuele eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer van € 5.000,-- per overtreding, vermeerderd met € 500,-- per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 25.000,-- onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de volledige daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

#### **Artikel 22 Klachten**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen, op straffe van verval van recht, door de Opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking van gebrek, doch uiterlijk binnen één (1) maand na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld bij Opdrachtnemer.
2. Klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
3. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van Opdrachtgever in verband met de klacht en worden de (op)geleverde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van Opdrachtgever.
4. De in dit artikel opgenomen bepalingen gelden voor zover dwingendrechtelijke bepalingen met betrekking tot consumenten zich hier niet tegen verzetten.
5. Opdrachtnemer dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Daartoe is de administratie van Opdrachtnemer leidend.

#### **Artikel 23 Toepasselijk recht**

1. Op elke overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen, voordat een beroep wordt gedaan op de rechter, hun uiterste inspanning leveren een geschil in overleg te beslechten.
3. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer, behoudens ten aanzien van consumenten. In dat geval is tevens de rechter in de woonplaats van de consument bevoegd tot geschillenbeslechting.