

Algemene Voorwaarden Heart Matters Coaching

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Opdrachtnemer*: Heart Matters Coaching te Oegstgeest, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 08153988;
- b. *Opdrachtgever*: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer een opdracht verstrekt tot het verrichten van Diensten en/of het leveren van Producten;
- c. *Diensten*: alle door Opdrachtnemer verrichte diensten, zoals coaching, training, advies en andere vormen van begeleiding, het geven van een lezing of workshop, alles in de ruimste zin, inclusief het verrichten van Diensten via Skype en Zoom, alsmede alle andere ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden uitgevoerd in het kader van een opdracht, inclusief werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zijn verricht;
- d. *Producten*: alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde zaken;
- e. *Overeenkomst*: elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot het verrichten van Diensten en/of het leveren van Producten;
- f. *Deelnemer*: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een Traject, lezing of workshop, maar niet zelf Opdrachtgever is;
- g. *Traject*: een coachings-, training-, advies- of begeleidingstraject.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en Overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer Diensten en/of Producten aanbiedt, verricht en/of levert. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.2 Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

2.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht. Bovendien zal de (ver)nietig(de) bepaling worden omgezet in een bepaling met zo veel mogelijk dezelfde strekking.

2.4 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

2.5 Deze algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en een bijzonder deel voor respectievelijk het verrichten van Diensten en de levering van Producten.

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van een offerte van Opdrachtnemer, door schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van een mondelinge opdracht van Opdrachtgever dan wel door een bestelling van Opdrachtgever in de webshop van de website van Opdrachtnemer nadat deze door Opdrachtnemer per e-mail is bevestigd.

3.2 Alle door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende drie maanden, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.

4. Prijzen, honorarium, facturering en betaling

4.1 Alle vermelde prijzen op de website van Opdrachtnemer zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief verzendkosten. De prijzen staan in euro's vermeld.

4.2 Het honorarium van Opdrachtnemer bestaat uit door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven voor aangeboden of overeengekomen Diensten. Deze tarieven staan vermeld op de website van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft het recht overeengekomen tarieven tussentijds te wijzigen.

4.3 De facturering en betaling van overeengekomen Diensten en de levering van Producten geschiedt via de website van Opdrachtnemer en voorafgaande aan het verrichten van de Diensten respectievelijk de levering van de Producten.

4.4 Wanneer in afwijking van het bepaalde onder 4.3. wordt gefactureerd en niet wordt betaald binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn of op de overeengekomen datum, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling van rechtswege in verzuim. Opdrachtnemer is gerechtigd de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, te ontbinden.

4.5 Vanaf het moment van verzuim is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een rentevergoeding van 5% per jaar verschuldigd over het openstaande bedrag en incassokosten van 15% over het openstaande bedrag voor door Opdrachtnemer te (laten) nemen incassomaatregelen.

5. Aanbieding

5.1 Het aanbod op de website www.heartmatters-coaching.com is met grote zorgvuldigheid samengesteld. Opdrachtnemer spant zich in ervoor te zorgen dat de gegevens volledig en juist zijn. Kennelijke fouten en/of verschrijvingen in afbeeldingen, tekeningen, beschrijvingen, maat- en gewichtsopgaven, prijzen of andere indicaties welke Opdrachtnemer vermeldt op de website, binden Opdrachtnemer niet.

Bij het aanbod zal in ieder geval worden vermeld:

- a. de belangrijkste kenmerken van het Producten en/of de Diensten;
- b. de prijs inclusief BTW;
- c. de kosten van aflevering;
- d. de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- e. de mogelijkheid van ontbinding en retourzending;
- f. eventuele gegevens omtrent de garantie op het Producten en omtrent de Diensten;
- g. de geldigheidstermijn van het aanbod.

De onder a. t/m g. bedoelde informatie zal tevens bij de elektronische bevestiging van de geplaatste bestelling worden vermeld.

5.2 Opdrachtnemer behoudt zich te allen tijde het recht voor zonder opgave van reden een geplaatste bestelling te weigeren c.q. ongedaan te maken. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen van de betreffende weigering c.q. het ongedaan maken. Indien Opdrachtnemer besluit om een geplaatste bestelling te weigeren c.q. ongedaan te maken, is Opdrachtnemer op geen enkele wijze gehouden om enige schadevergoeding aan Opdrachtgever te voldoen.

6. Aansprakelijkheid

6.1 Opdrachtnemer aanvaardt jegens Opdrachtgever en/of Deelnemer geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met de verrichte Diensten en/of geleverde Producten.

6.2 Indien door of in verband met het verrichten van Diensten en/of het leveren van Producten door Opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Opdrachtnemer afgesloten algemene (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat Opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

6.3 Indien en voor zover de schade waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is, om welke reden dan ook, geen uitkering van de onder 6.2 bedoelde verzekering plaatsvindt, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans van dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

6.4 Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

6.5 Indien Opdrachtgever en/of Deelnemer een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen één jaar na het ontdekken van de schade in rechte

aanhangig heeft gemaakt, is deze (rechts)vordering vervallen.

7. Intellectuele eigendom

7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte of aan Opdrachtgever of Deelnemer verstrekte publicaties, materialen, programmatuur, etc. dan wel op door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde Producten berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers. Opdrachtgever en/of Deelnemer mogen hiervan slechts gebruik maken ten behoeve van de Overeenkomst.

7.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, een en ander met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 11.2 en 11.3.

8. Privacy

8.1 Alle persoonsgegevens die Opdrachtgever in het kader van het aanbieden, verrichten en/of leveren van Diensten en/of Producten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor het verrichten en/of leveren van Diensten en/of Producten en zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld, tenzij dit nodig is voor de afhandeling van klachten of service.

9. Toepasselijk recht en geschillen

9.1 De rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt beheerst door het Nederlands recht, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

9.2 Alle geschillen tussen partijen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van Opdrachtnemer, behoudens indien Opdrachtnemer als eisende of verzoekende partij kiest voor de bevoegde rechter in de woon- of vestigingsplaats van Opdrachtgever.

BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR HET VERRICHTEN VAN DIENSTEN

10. Uitvoering van de Overeenkomst

10.1 Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Een Overeenkomst leidt voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, waarbij Opdrachtnemer zich zal inspannen de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.

10.2 Als een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, mag Opdrachtnemer bepaalde werkzaamheden laten verrichten door derden. Dit wordt

altijd vooraf overlegd met Opdrachtgever.

10.3 Opdrachtgever zorgt er voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig en volledig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Gebeurt dat niet, dan heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de hieruit voortvloeiende kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

11. Annulering en ontbinding van de Overeenkomst

11.1 Opdrachtgever is bevoegd de Overeenkomst te annuleren met inachtneming van het navolgende:

- bij annulering van een afspraak voor een eenmalige sessie binnen 24 uur voor aanvang daarvan is Opdrachtgever 100% van de kosten verschuldigd;
- bij annulering van een overeengekomen Traject langer dan twee weken voor aanvang daarvan is Opdrachtgever 50% van de kosten van het geannuleerde Traject verschuldigd en bij annulering door Opdrachtgever binnen twee weken voor de aanvang daarvan 100% van de kosten van het geannuleerde Traject;
- bij annulering van een overeengekomen lezing of workshop langer dan vier weken voor aanvang daarvan is Opdrachtgever 50% van de kosten van de geannuleerde lezing of workshop verschuldigd en bij annulering door Opdrachtgever binnen vier weken voor aanvang daarvan is Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde lezing of workshop.

11.2 Opdrachtgever is 100% van de overeengekomen kosten voor een eenmalige sessie, Traject, lezing of workshop verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Opdrachtnemer.

11.3 Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden de overeengekomen Diensten te annuleren of deelname van een Opdrachtgever of Deelnemer, al dan niet tussentijds, te weigeren. Wanneer de Diensten nog niet zijn aangevangen, wordt in dat geval aan Opdrachtgever het volledige aan Opdrachtnemer reeds betaalde bedrag terugbetaald. Wanneer de Diensten reeds zijn aangevangen, wordt aan Opdrachtgever het eventuele reeds betaalde bedrag voor de nog te verrichten Diensten terugbetaald.

11.4 Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien enige uit de Overeenkomst voor Opdrachtgever voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling niet alsnog wordt nagekomen.

12. Geheimhouding

12.1 Opdrachtnemer is, behoudens een wettelijke gehoudenheid of verplichting tot openbaarmaking, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst van Opdrachtgever of Deelnemer heeft verkregen. Informatie is vertrouwelijk wanneer dit volgt uit de aard van de informatie of als Opdrachtgever of Deelnemer dit heeft medegedeeld.

12.2 De inhoud en het verloop van contacten in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Deelnemer worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal hierover geen enkele mededeling doen aan Opdrachtgever, tenzij Deelnemer hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend.

13. Herroepingsrecht

13.1 Indien de Overeenkomst via de website van Opdrachtnemer tot stand is gekomen, heeft Opdrachtgever zijnde een consument de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij de Diensten reeds met instemming van Opdrachtgever zijnde een consument binnen deze termijn zijn verricht.

BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN PRODUCTEN

14. Aflevering

14.1 Opdrachtnemer streeft ernaar een bestelling binnen 7 werkdagen te leveren, doch zal uiterlijk binnen 14 dagen na bestelling leveren. Indien de levering vertraagd is of de bestelling niet of slechts gedeeltelijk kan worden geleverd, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan melding maken binnen 14 dagen na bestelling. Een overeengekomen af- c.q. opleveringstermijn geldt steeds als streeftermijn tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Opdrachtnemer niet in verzuim en geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, opzegging of ontbinding van de overeenkomst, of niet-nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtnemer.

14.2 Plaats van levering is het adres dat door Opdrachtgever is opgegeven.

15. Herroepingsrecht en recht van retour

15.1 Opdrachtgever zijnde een consument heeft de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen na ontvangst van de Producten door Opdrachtgever zijnde een consument.

15.2 Retour zenden geschiedt voor rekening en risico van de Opdrachtgever zijnde een consument. Het is aan Opdrachtgever zijnde een consument te bewijzen dat de zending retour is aangeboden, bijvoorbeeld middels een traceercode van het

postagentschap.

15.3 De Producten dienen in de originele staat, zonder sporen van gebruik en zonder beschadigingen en in de originele, onbeschadigde verpakking van Opdrachtnemer retour te worden gezonden.

16. Controle en klachten

16.1 Opdrachtnemer is verplicht bij of terstond na aflevering te controleren of het afgeleverde aan de overeenkomst beantwoordt en het afgeleverde met name op deugdelijkheid, gaafheid en volledigheid te onderzoeken.

16.2 Indien Opdrachtgever een artikel in een beschadigde verpakking ontvangt, dient Opdrachtgever deze verpakking niet te openen en terstond Opdrachtnemer hierover in te lichten.

16.3 Indien Opdrachtgever bij de in lid 1 bedoelde controle gebreken en/of tekortkomingen ontdekt, dient hij deze uiterlijk binnen drie dagen na aflevering schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden. Bij overschrijding van de in dit lid genoemde termijn vervalt elke aanspraak tegen Opdrachtnemer terzake van die tekortkomingen c.q. gebreken.

16.4 Opdrachtnemer neemt geen klachten in behandeling die zijn ontstaan ten gevolge van het gebruik en zien op slijtage en beschadigingen.

16.5 Eventuele klachten van Opdrachtgever naar aanleiding van de door Opdrachtnemer geleverde zaken dienen per e-mail gemeld te worden aan Opdrachtnemer waarna de klacht binnen een redelijke termijn zal worden afgehandeld.

-