

### **Artikel 1. Definities**

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

§ opdrachtnemer: mevrouw Annet Louters, onder meer handelend onder de naam LOUTER ANNET, gevestigd te Slochteren aan het adres Windvang 2;

§ opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer de opdracht tot het verrichten van de diensten verstrekt;

§ diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin van het woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;

§ coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings, advies- of coachtraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan opdrachtnemer derden inschakelt.

3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.

4. De algemene voorwaarden van de opdrachtgever, onder welke benaming dan ook, zijn niet van toepassing en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. Indien op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarende karakter op enige bepaling in deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan die bepaling qua inhoud en strekking een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan. In dat geval blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden van kracht.

### **Artikel 3. Offertes**

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders aangegeven.

2. De overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke of mondelinge bevestiging door opdrachtnemer, dan wel doordat een begin met de uitvoering is gemaakt.

3. Voor overeenkomsten waarbij geen offerte of opdrachtbevestiging is verzonden, wordt de factuur geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar daartegen binnen 8 dagen na de factuurdatum.

4. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

5. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

### **Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst**

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is die verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien voor de uitvoering van de opdracht een termijn is overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever de opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en daarbij opdrachtnemer een redelijk termijn te stellen om alsnog uitvoering te geven aan de opdracht.

#### **Artikel 5. Contractduur en opzegging**

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

#### **Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

#### **Artikel 7. Geheimhouding**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Door opdrachtnemer zal niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

### **Artikel 8. Intellectuele eigendom**

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaar van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;

2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 9. Betaling**

1. Betaling dient te geschieden in Nederlandse valuta en binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadelijk kan worden.

3. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een contractuele rente verschuldigd over de openstaande vordering. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

5. Door de opdrachtgever gedane betalingen, strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. 6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

### **Artikel 10. Incassokosten**

1. In geval opdrachtgever in verzuim is met de volledige betaling van de door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen dan is opdrachtgever aan opdrachtnemer buitengerechtelijke kosten verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

a) Voor zover opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtelijk incassokosten, zoals is bepaald in de Wet en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten.

b) Voor zover opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit

vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van EUR 75,00 voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

#### **Artikel 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, behoudens de situatie dat de schade is ontstaan ten gevolge van opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
2. Aansprakelijkheid voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
3. In alle gevallen waarin opdrachtnemer, ondanks het bepaalde in de voorgaande leden, is gehouden tot betaling van een schadevergoeding, is de omvang beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. In afwijking van hetgeen in lid 3 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.
5. Indien door of in verband met het verrichten van diensten 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 aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.
6. Een grond die aanleiding zou kunnen zijn voor een vordering tot schadevergoeding dient uiterlijk binnen één (1) maand nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij opdrachtnemer schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op enige schadevergoeding komt te vervallen.

#### **Artikel 12. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van redenen een cursus, training, begeleidings-of coachtraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.
2. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings-of coachtraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings-of coachtraject te annuleren.
3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus of training kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject te voldoen.
4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus of training is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag, één en ander onverlet de reeds door opdrachtnemer gemaakte kosten in verband met de uitvoering van de overeengekomen opdracht.
5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van

opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.

6. Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.

7. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging geleverde prestaties dienen op de overeengekomen wijze te worden voldaan.

### **Artikel 13. Klachtplicht**

1. Opdrachtgever kan op een gebrek in een prestatie geen beroep meer doen, als opdrachtgever hierover niet binnen zeven (7) dagen nadat opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk bij opdrachtnemer heeft geklaagd.

### **Artikel 14. Overmacht**

1. Indien opdrachtnemer ten gevolge van een omstandigheid waarop zij geen invloed heeft niet in staat is de opdracht conform de overeenkomst te verrichten, kan zij de overeenkomst opschorten, geheel of gedeeltelijk ontbinden of wijzigen, zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn.

2. Opdrachtnemer zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk van een eventuele overmacht situatie op de hoogte stellen.

### **Artikel 15. Opschorting**

1. Opdrachtnemer heeft de bevoegdheid haar verplichtingen op te schorten totdat opdrachtgever aan al zijn/haar verplichtingen jegens opdrachtnemer, in het bijzonder ter zake van betaling van openstaande facturen, heeft voldaan.

### **Artikel 16. Persoonsgegevens**

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten, een en ander conform hetgeen is bepaald in de privacyverklaring. Opdrachtnemer stemt in met de inhoud van de privacyverklaring.

### **Artikel 17. Slotbepalingen**

1. Op alle door opdrachtnemer gesloten overeenkomsten en/of verrichte handelingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Alle geschillen voortvloeiende uit de tussen opdrachtnemer en opdrachtgever gesloten overeenkomsten, daaronder begrepen de enkele invordering van het verschuldigde, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van opdrachtnemer, behoudens voor zover dwingendrechtelijke competentieregels aan de keuze in de weg zouden staan. 3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.