



**Lisette van Lamoen**

BUSINESS- & TEAMCOACHING

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1 – Definities en Identiteit

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, wordt verstaan onder:
- **Aanbieder:** Lisette van Lamoen Business Coaching, gevestigd te Nootdorp, KVK nummer 82620997, [www.lisettevanlamoen.nl](http://www.lisettevanlamoen.nl). Hieronder valt tevens de handelsnaam 'Business Groei Academie'.
  - **Aanbieding:** iedere vrijblijvende (online) aanbieding en prijsopgave (inclusief bijlagen, documentatie, afbeeldingen etc.) van Lisette van Lamoen Business Coaching aan Klant.
  - **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van Lisette van Lamoen Business Coaching.
  - **Deelnemer:** iedere partij die een Programma volgt en/of aanwezig is bij een (les)dag van het Programma.
  - **Diensten:** alle door Aanbieder aan Klant te verlenen Diensten, waaronder begrepen doch niet beperkt tot training en coaching middels Programma's, waartoe al dan niet door de Klant Opdracht is gegeven.
  - **Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een Overeenkomst sluit met Aanbieder dan wel de intentie heeft een Overeenkomst te sluiten met Aanbieder.
  - **Opdracht:** de Opdracht tot het verlenen van Diensten en/of het leveren van Producten.
  - **Overeenkomst:** elke Overeenkomst voor de verlening van Diensten en/of de levering van Producten tussen Aanbieder en Klant en alle verdere handelingen tussen Aanbieder en Klant betreffende de verkoop en levering van diensten of producten, inclusief aanbiedingen en aanmeldprocedures, en inclusief de op overeenkomsten toepasselijke algemene voorwaarden.
  - **Partijen:** Klant en Lisette van Lamoen Business Coaching tezamen.
  - **Producten:** alle goederen en zaken die het onderwerp zijn van de Overeenkomst en (al dan niet online) worden geleverd door (tussenkost van) Lisette van Lamoen Business Coaching, waaronder mede begrepen doch niet beperkt tot E-books en ander lesmateriaal.
  - **Programma:** een door Lisette van Lamoen Business Coaching aangeboden programma met verschillende onderdelen, waaronder mede begrepen doch niet beperkt tot training, coaching, lesdagen en lesmateriaal.
  - **Schriftelijk:** iedere communicatie per post, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
- 1.2 Gegevens Lisette van Lamoen Business Coaching, gevestigd te Nootdorp:  
Telefoonnummer: +31 6 52 44 24 94 (normaal gespreksttarief)  
Bereikbaarheid: maandag t/m vrijdag vanaf 9.00 uur tot 17:00 uur  
E-mailadres: [info@lisettevanlamoen.nl](mailto:info@lisettevanlamoen.nl)  
KvK-nummer: 82620997  
Btw-nummer: NL003707531B03
- 1.3 Definities die in enkelvoud worden aangegeven omvatten tevens het meervoud zonder verlies van inhoudelijke betekenis.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn, met uitsluiting van voorwaarden van derden, van toepassing op iedere Aanbieding en Opdracht en maken integraal onderdeel uit van alle Overeenkomsten en de te leveren Producten en te verlenen Diensten door Aanbieder aan Klant en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. Tenzij Partijen (later) anders overeenkomen, stemt de Klant met wie eenmaal een Overeenkomst is gesloten, in met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op latere Aanbiedingen, Opdrachten en Overeenkomsten.
- 2.2 De toepasselijkheid van andere voorwaarden (inclusief die van afnemer) is uitgesloten. Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk door Aanbieder zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
- 2.3 Door het verstrekken van een Opdracht aanvaardt de Klant de toepasselijkheid en de inhoud van de Algemene Voorwaarden.
- 2.4 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze Schriftelijk zijn vastgelegd en door beide Partijen zijn ondertekend.
- 2.5 Indien zich tussen Partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarde geregeld is dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.
- 2.6 Indien onduidelijkheid bestaat orent de uitleg van een of meerderden bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.
- 2.7 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst door een bevoegde rechter nietig zal worden geacht, wordt vernietigd of anderszins niet bindend wordt verklaard, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst onverkort en aldus volledig van kracht. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van nietige, vernietigde of anderszins niet bindende bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zullen worden genomen.
- 2.8 Lisette van Lamoen Business Coaching behoudt zich te allen tijde het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het moment dat Lisette van Lamoen Business Coaching Klant van de wijziging in kennis heeft gesteld.

## Artikel 3 – Aanbiedingen

- 3.1 Alle Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij Aanbieder dit uitdrukkelijk anders heeft vermeld. Indien een Aanbieding een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk vermeld in de Aanbieding.
- 3.2 Alle Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Klant bij de inschrijving aan Aanbieder verstrekte gegevens. Klant staat in voor de volledigheid en juistheid van de door of namens hem aan Aanbieder verstrekte gegevens waarop Aanbieder haar Aanbieding baseert.
- 3.3 Aanbiedingen van Lisette van Lamoen Business Coaching zijn niet bindend totdat tussen Aanbieder en Klant een Overeenkomst tot stand is gekomen.
- 3.4 Aanbieder kan niet worden gehouden aan een Aanbieding indien Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de Aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.5 Alhoewel Aanbieder de nodige zorgvuldigheid zal betrachten bij het formuleren van haar Aanbiedingen, waaronder begrepen prijslijsten, brochures en andere gegevens die op enige (aanstaande) rechtsbetrekking tussen Aanbieder en Klant kan (gaan) duiden, kan Klant hieraan nimmer enig gerechtvaardigd vertrouwen met betrekking tot de juistheid van hierin opgenomen gegevens ontnemen, tenzij uitdrukkelijk anders Schriftelijk is overeengekomen. Afbeeldingen, tekeningen, fotografieën, opgave van maten, specificaties, technische gegevens en verdere omschrijvingen door Aanbieder in catalogi, circulaires of anderszins aangeboden Diensten en Producten zijn niet bindend en hebben slechts tot doel een algemeen indruk te geven van de Diensten die Aanbieder verleend, tenzij door Aanbieder

uitdrukkelijk Schriftelijk anders is vermeld. In geen geval is Aanbieder tot enige (na)levering verplicht.

- 3.6 Indien de Aanbieding een samengestelde prijsopgave bevat, is Aanbieder niet verplicht tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Een Aanbieding geldt niet automatisch voor toekomstige orders.

## **Artikel 4 – Totstandkoming van de Overeenkomst**

- 4.1 Indien een Klant zich aanmeldt voor een Programma, zal Aanbieder de potentiële Klant zo spoedig mogelijk per e-mailbericht aan het door de betreffende partij aangegeven e-mailadres, informeren of zijn of haar inschrijving/aanmelding door Aanbieder is geaccepteerd. Klant is vervolgens verplicht zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door Aanbieder gevraagde en/of voor de coaching/ het Programma benodigde essentiële informatie. De uiteindelijke inschrijving/ aanmelding voor een Programma geschiedt door het inzenden van een door Aanbieder verstrekt inschrijfformulier, welke Aanbieder vervolgens Schriftelijk bevestigt.
- 4.2 Indien een opmerking aan het Inschrijfformulier van de Klant is toegevoegd en/of in de acceptatie voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de eerdere aanmelding zijn aangebracht, is Aanbieder alsnog gerechtigd de Klant te berichten dat de inschrijving/aanmelding van de Klant niet is geaccepteerd.
- 4.3 Indien een Klant zich aanmeldt voor een Programma via de website van Aanbieder komt de overeenkomst tot stand op het moment van aanvaarding door de Klant van de Aanbieding en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 4.4 De Overeenkomst komt tot stand en is slechts bindend indien Aanbieder deze Schriftelijk heeft bevestigd dan wel indien Aanbieder uitvoering aan de Overeenkomst geeft. Aanbieder brengt Klant hiervan Schriftelijk, na inlevering van het inschrijfformulier als bedoeld in het lid 1 van dit artikel, op de hoogte.
- 4.5 Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten en/of samenwerkingspartners van Aanbieder binden Aanbieder pas nadat de toezeggingen/ afspraken door Aanbieder Schriftelijk zijn bevestigd.

## **Artikel 5 – Prijzen**

- 5.1 De door Aanbieder opgegeven prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW en exclusief alle overige heffingen, rechten of lasten verschuldigd in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.2 Aanbieder is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen indien Aanbieder genoodzaakt is extra werkzaamheden te verrichten, dan wel genoodzaakt is extra kosten te maken zoals in geval van:
- Relevante wijzigingen van (overheids-)voorschriften of -beschikkingen;
  - Relevante wijzigingen in de Overeenkomst;
  - Extra werkzaamheden die tijdens de vervulling van de Opdracht noodzakelijk blijken;
  - Extra werkzaamheden door feiten en/of onbekendheden bij de totstandkoming van de Overeenkomst.
- 5.3 Een door Klant aan Aanbieder kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Aanbieder te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen Schriftelijk is overeengekomen is Aanbieder gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Aanbieder afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 5.4 Kortingen worden geacht eenmalig te zijn verleend en binden Aanbieder niet ten aanzien van latere overeenkomsten.

- 5.5 Reis- en verblijfkosten in verband met het volgen van onderdelen van een programma op locatie en kosten van aanbevolen literatuur zijn niet inbegrepen in de prijzen van een programma, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

## **Artikel 6 – Betaling en Facturering**

- 6.1 Klant dient verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan. Klant is niet gerechtigd haar betalingsverplichting op te schorten, ook niet in geval van klachten.
- 6.2 Indien voor de levering van Diensten of Producten vooruit moet worden betaald, kan Klant geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan Aanbieder heeft plaatsgevonden.
- 6.3 Aanbieder zendt Klant facturen voor door haar geleverde of (ingeval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten.
- 6.4 Aanbieder is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door afnemer aangegeven e-mailadres.
- 6.5 Indien geen betalingstermijn is overeengekomen, dienen betaling vooraf te geschieden, uiterlijk 2 weken na bevestiging van deelname door Aanbieder, maar altijd voorafgaand aan de uitvoering van de Dienst. Bij betaling in termijnen dient voorafgaand aan uitvoering van de Dienst een aanbetalingsbedrag te zijn betaald, conform daarover gemaakte afspraken met Aanbieder. De betalingstermijnen zijn te beschouwen als fatale termijnen.
- 6.6 Betaling dient netto plaats te vinden op de door Aanbieder aan te wijzen bankrekening, zonder enige aftrek, korting, compensatie, inhouding of (schuld)verrekening. De op de bankafschriften van Aanbieder aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.
- 6.7 Indien er goede grond bestaat dat Klant zijn verplichtingen niet of niet tijdig nakomt of zal nakomen, is Klant verplicht op eerste verzoek van Aanbieder terstond genoegzame en in de door Klant gewenste vorm zekerheid te stellen en deze zo nodig aan te vullen voor de nakoming van al zijn verplichtingen. Zolang Klant daaraan niet heeft voldaan, is Aanbieder gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten dan wel de Overeenkomst zonder verplichting van haar zijde te beëindigen.
- 6.8 Een tussen Klant en Aanbieder overeengekomen betalingsregeling/ prijsafspraken waarbij de Klant de prijs in termijnen/delen mag betalen, laat onverlet de op de Klant rustende verplichting dat Klant gehouden is tot betaling van het gehele bedrag. De Klant is niet gerechtigd halverwege de betalingsregeling/prijsafspraken zijn betalingen te staken en/of zijn betalingsverplichting op te schorten.
- 6.9 Indien de Klant niet binnen de in het eerste lid van dit artikel gestelde termijn betaalt, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is Klant van rechtswege in verzuim. Vanaf de dag dat afnemer in verzuim is tot aan de dag van volledige betaling is afnemer verdragingsrente verschuldigd van 2 % over het verschuldigde bedrag per maand of gedeelte daarvan, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand zal gelden. Dit geldt onverminderd het recht van aanbieder op volledige schadevergoeding op basis van de wet.
- 6.10 Alle in redelijkheid door Aanbieder gemaakte gerechtelijke- en buitengerechtelijke-(incasso-) kosten, als gevolg van de niet-nakoming door Klant van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de Klant. De buitengerechtelijke kosten worden bepaald op 15% (vijftien procent) van het in te vorderen bedrag, zulks met een minimum van € 500,00 (zegge: vijf honderd Euro). Voor zover Aanbieder aantoont dat de gemaakte buitengerechtelijke kosten hoger zijn dan 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag, komen de gemaakte buitengerechtelijke kosten volledig ten laste van de Klant.
- 6.11 De door Klant gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van alle verschuldigde gerechtelijke en buitengerechtelijke rente en kosten, en strekken vervolgens ter voldoening van de oudste bij Aanbieder openstaande betalingsverplichtingen, onafhankelijk van een andere aanwijzing door Klant.

- 6.12 Klant dient klachten betreffende facturen uiterlijk binnen 8 dagen na factuurdatum bij aangetekende brief met bericht van ontvangst bij aanbieder te hebben ingediend, bij gebreke waarvan facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door afnemer, en klachten ter zake niet meer worden aanvaard.
- 6.13 Indien Aanbieder een vordering heeft op Klant, is Aanbieder gerechtigd alle werkzaamheden en verdere prestaties ten behoeve van Klant en/of eventuele overige werkzaamheden voor Klant op te schorten totdat volledige betaling van Klant wordt ontvangen. Tevens behoudt Aanbieder zich het recht om Klant voor vervolgoeddrachten uit te sluiten.

## **Artikel 7 – Uitvoering van de Opdracht**

- 7.1 Bij de uitvoering van de Overeenkomst is Aanbieder gehouden tot het betrachten van de zorg die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar kan worden verwacht. Aanbieder zal zich inspannen de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Aanbieder zal de grootste mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen, de beoordeling van aanvragen tot verlening van Diensten en bij de uitvoering van het verlenen van Diensten.
- 7.2 Alle door Aanbieder uit hoofde van de Overeenkomst te verlenen Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Schriftelijke overeenkomst Aanbieder uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 7.3 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Aanbieder mogelijk te maken zal Klant Aanbieder steeds tijdig alle door Aanbieder nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens en inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Klant draagt er in dat kader zorg voor dat alle gegevens, waarvan Aanbieder aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht, tijdig aan Aanbieder worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Opdracht benodigde gegevens niet tijdig of onvolledig zijn verstrekt aan Aanbieder, heeft Aanbieder het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/ of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening te brengen. Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Aanbieder is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens. Klant staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Aanbieder verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van Klant.
- 7.4 Aanbieder is gerechtigd om derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij de uitvoering van de Opdracht is Aanbieder gerechtigd één of meer personen (mede) te betrekken die niet direct of indirect aan Aanbieder zijn verbonden, indien zulks naar oordeel van Aanbieder wenselijk is met het oog op een voor partijen optimale uitvoering van de Opdracht. Indien Aanbieder niet kan nakomen, vanwege omstandigheden welke bij haar niet bekend waren voorafgaand aan bevestiging van de Overeenkomst, heeft zij het recht de Overeenkomst zodanig te wijzigen dat uitvoering daarvan mogelijk wordt.
- 7.5 Aanbieder heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien zij ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten haar invloedssfeer lagen.
- 7.6 De onderdelen van een Programma dienen te worden doorlopen binnen de periode als aangegeven in het informatiemateriaal over het Programma.
- 7.7 Aanbieder is gerechtigd om de inhoud van Diensten tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering.
- 7.8 Aanbieder is gerechtigd om de groepsgrootte te bepalen ten aanzien van aangeboden Diensten.
- 7.9 Aanbieder is gerechtigd de planning van onderdelen van een Programma ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen.
- 7.10 Aanbieder is gerechtigd om te bepalen welke docent/trainer een training of coaching zal geven, en eventueel een docent/trainer tussentijds te vervangen.

- 7.11 Aanbieder is gerechtigd bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen een programma voor aanvang geheel af te gelasten. Geaccepteerde afnemers (Klanten) ontvangen hiervan bericht, zonder dat Aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd.
- 7.12 Aanbieder zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen van en bij de uitvoering en levering van Producten. Als plaats van levering geldt het adres dat de Klant aan Aanbieder kenbaar heeft gemaakt. Aanbieder zal het door Klant opgegeven adres als juist blijven beschouwen, totdat de Klant aan Aanbieder Schriftelijk een nieuw adres heeft meegedeeld. Aanbieder bepaalt de wijze van (af)levering.
- 7.13 Aanbieder is bevoegd de Producten in delen/ termijnen te leveren.
- 7.14 Het risico van verlies, diefstal, vermissing, beschadiging of waardevermindering met betrekking tot de te leveren Producten zal op de Klant overgaan op het moment van levering aan de Klant of een vooraf aangewezen en aan Aanbieder bekendgemaakte vertegenwoordiger. Indien Aanbieder dient te leveren bij de Klant, draagt de Klant, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, er zorg voor dat er te allen tijde één persoon namens de Klant beschikbaar is ten behoeve van de levering.
- 7.15 Aanbieder zal Klant informeren over de daadwerkelijke leveringsdatum van de Producten. Indien Aanbieder de Producten in termijnen levert, informeert Aanbieder Klant over de leveringsdatum van elk van de termijnen. Aanbieder zal zich inspannen de opgegeven leverdatum na te komen. Door Aanbieder opgegeven leverdata zijn echter nimmer te beschouwen als fatale termijnen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van één of meerdere leverdata heeft Klant geen aanspraak en/of recht op enige schadevergoeding ter zake. Bij overschrijding van één of meerdere leverdata heeft Klant geen recht om over te gaan tot (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst, tenzij de overschrijding zodanig is dat van Klant redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij/zij (het betreffende gedeelte van) de Overeenkomst in stand laat.
- 7.16 Van het door Aanbieder en/of derden verstrekte lesmateriaal bij de Programma's blijven alle rechten aan Aanbieder dan wel toeleverancier van Aanbieder voorbehouden. Niets uit de uitgave(n) mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een automatisch gegevensbestand of openbaar gemaakt in enigerlei vorm of op enigerlei wijze hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of op een andere manier zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Aanbieder. Het is niet toegestaan het lesmateriaal aan derden ter beschikking te stellen.

## **Artikel 8 – Annulering, wijziging en/of beëindiging**

- 8.1 Aanbieder heeft te allen tijde het recht om bij onvoldoende aanmeldingen voor een Programma of om andere haar moverende redenen een Programma voor aanvang geheel af te gelasten. Klanten en/of Deelnemers ontvangen hiervan zo spoedig mogelijk bericht, zonder dat de Aanbieder gehouden is tot opgave van reden, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd. Een dergelijke annulering leidt niet tot schadelijheid van Aanbieder.
- 8.2 Aanbieder heeft te allen tijde het recht de plaats en/of tijden van de Programma's te wijzigen, of tussentijds het programma van het Programma te wijzigen. Aanbieder zal de Klant en/of Deelnemer hieromtrent Schriftelijk berichten.
- 8.3 Indien Klant of Deelnemer niet heeft voldaan aan de op hem/ haar rustende betalingsverplichting, is Aanbieder gerechtigd om deze Klant dan wel Deelnemer de toegang tot (de lesdag van) het Programma te weigeren.
- 8.4 Slechts in het geval van een eenmalig evenement heeft de Klant in geval van verhindering het recht een vervanger van de Deelnemer te sturen. Een eventueel vervangende Deelnemer is gebonden aan de in de Overeenkomst (inclusief deze algemene leveringsvoorwaarden) opgenomen bepalingen. Klant staat ervoor in dat zij en een door haar aangewezen vervangende Deelnemer zich houden aan de in de Overeenkomst (inclusief deze algemene leveringsvoorwaarden) opgenomen bepalingen. Vorenstaande geldt niet indien de Klant een Programma heeft gekocht.

- 8.5 Aanbieder is gerechtigd om zonder opgave van redenen een Programma tussentijds te annuleren. Alsdan heeft Klant recht op terugbetaling van door hem/haar betaalde bedragen onder aftrek van verschuldigde bedragen voor de inmiddels al geleverde prestaties.
- 8.6 Tussentijds onderbreken of opschorten van het Programma door Klant is niet mogelijk tenzij dringende (medische) redenen voor de afwezigheid van Klant hieraan ten grondslag liggen. Verzoeken daartoe dienen voor aanvang van het opschorten van het Programma Schriftelijk ter beoordeling aan Aanbieder te worden voorgelegd. In alle andere gevallen is Klant het volledige voor het Programma verschuldigde geldbedrag aan Aanbieder verschuldigd.
- 8.7 Aanbieder is gerechtigd om (tussentijds) de deelname van een Klant te weigeren om haar moverende redenen. De betreffende Klant ontvangt hiervan bericht, zonder dat Aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna de betalingsverplichting vervalt en reeds voldane betalingen (naar rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.
- 8.8 De Klant is in beginsel niet gerechtigd een Overeenkomst op te zeggen. Bij annulering tijdens uitvoering van de Opdracht is Klant 100% (zegge: "honderd procent") van de overeengekomen totaalprijs aan Aanbieder verschuldigd. Aanbieder is derhalve niet gehouden tot restitutie van het door de Klant betaalde bedrag, en Klant is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan aanbieder te voldoen. In geval van annulering voorafgaand aan de uitvoering van de Opdracht geldt:
- Bij annulering tot 12 weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Opdracht is de Klant 100% (zegge: "honderd procent") van de overeengekomen totaalprijs aan Aanbieder verschuldigd.
  - Bij annulering tot 16 weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Opdracht is de Klant 50% (zegge: "vijftig procent") van de overeengekomen totaalprijs aan Aanbieder verschuldigd.
  - Bij annulering tot 32 weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Opdracht is de Klant 0% (zegge: "nul procent") van de overeengekomen totaalprijs aan Aanbieder verschuldigd.
- Annulering van een Overeenkomst dient te allen tijde Schriftelijk te geschieden.
- 8.9 Bij annulering als bedoeld in het vorige lid van dit artikel dient de Klant:
- a. Eventuele annuleringskosten in één keer te voldoen.
  - b. Eventueel door de Klant (/Deelnemer) ontvangen opleidingsmateriaal in zijn geheel per omgaande te retourneren.
- 8.10 De Klant is te allen tijde, aldus ongeacht de reden van annulering door Klant, aan Aanbieder een redelijke vergoeding verschuldigd voor het door Aanbieder door de annulering geleden verlies of gederfde winst.
- 8.11 In gevallen waarin sprake is van koop op afstand kan geen gebruik worden gemaakt van het wettelijk herroepingsrecht. De Klant is geen consument en evenmin daarmee gelijk te stellen en heeft derhalve geen wettelijk herroepingsrecht.
- 8.12 Aanbieder kan, naast de overige uit de Overeenkomst (waaronder begrepen de Algemene Voorwaarden) en de wet toekomstige rechten, de Overeenkomst in zijn geheel of voor het nog niet uitgevoerde deel te allen tijde zonder nadere ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst en schadeplichtigheid aan de zijde van Aanbieder jegens Klant met onmiddellijke ingang ontbinden indien:
- a. Klant één of meer van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of andere overeenkomsten jegens Aanbieder niet nakomt;
  - b. Klant in staat van faillissement wordt verklaard;
  - c. Klant surseance van betaling aanvraagt of een betalingsregeling aan zijn crediteuren aanbiedt;
  - d. Ten aanzien van Klant, zijnde een natuurlijk persoon, een schuldsanering krachtens WSNP wordt uitgesproken;
  - e. Klant tot liquidatie van zijn zaken overgaat;
  - f. Er beslag wordt gelegd op het vermogen van Klant ter zake substantiële schulden of indien Klant niet in staat is te voldoen aan zijn opeisbare schulden of zijn opeisbare schulden onbetaald laat.
- 8.13 Voorafgaand aan de beëindiging van de Overeenkomst (op welke wijze dan ook) gefactureerde bedragen betrekking hebbend op reeds ter uitvoering van de Overeenkomst geleverde Diensten/Producten worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

- 8.14 Afwezigheid van Klant bij coachsessies, trainingsdagen of andere onderdelen van het Programma, leidt, ongeacht de reden, niet tot een wijziging (vermindering) van de (betalings-)verplichtingen van Klant.
- 8.15 Verplaatsing van geplande een-op-een gesprekken in een Programma is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van Aanbieder. Gemiste gesprekken kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging (vermindering) van de (betalings-) verplichtingen van Klant

## **Artikel 9 – Overmacht**

- 9.1 Indien Aanbieder door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de Overeenkomst (verder) uit te voeren, onafhankelijk van de vraag of de overmacht was te voorzien, is Aanbieder gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de Overeenkomst door een schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van Aanbieder op betaling door Klant voor reeds door aanbieder verrichte prestaties voordat sprake was van een overmachtssituatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 9.2 Aanbieder zal Klant/ Deelnemer zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen Partijen in overleg een oplossing proberen te vinden, zoals, in geval van ziekte van een docent/trainer, verplaatsing van geprogrammeerde activiteiten.
- 9.3 In geval van opschorting zal Aanbieder alsnog gerechtigd zijn de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
- 9.4 Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden waardoor Aanbieder tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals ziekte of overlijden van een docent/trainer, oproer, oorlog, elektriciteitsstoringen, computerstoringen, internetstoringen, (mobiele) telefoonstoringen en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van aanbieder kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens afnemer/deelnemer (verder) nakomt.

## **Artikel 10 – Klachten**

- 10.1 Klant is verplicht de geleverde Producten en Diensten onmiddellijk na aflevering, in de mate waarin dit in redelijkheid van hem kan worden verlangd, te (doen) inspecteren.
- 10.2 Klachten over de door Aanbieder verleende Diensten, omtrent (ontbrekende of niet bestelde) Producten die bij een inspectie worden geconstateerd, dan wel redelijkerwijze hadden kunnen worden geconstateerd, en/of naar aanleiding van de hoogte of de wijze van totstandkoming van de facturen van Aanbieder, dienen door de Klant onmiddellijk, doch binnen 8 dagen na ontvangst van de factuur dan wel ontvangst van de Diensten respectievelijk Producten, schriftelijk ter kennis van Aanbieder te worden gebracht, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.
- 10.3 Klachten omtrent gebreken aan Producten die niet kunnen worden geconstateerd bij een inspectie, dienen door de Klant direct na constatering, in ieder geval binnen 8 dagen nadat Klant deze gebreken redelijkerwijs had kunnen constateren, schriftelijk ter kennis van Aanbieder te worden gebracht, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.
- 10.4 Indien Klant nalaat klachten bij Aanbieder in te dienen binnen de in lid 2 en 3 van dit artikel gestelde termijnen, wordt Klant geacht de Producten/ Diensten te hebben goedgekeurd en kan Klant zich nimmer beroepen op het feit dat de Producten en/of Diensten niet beantwoorden aan de overeenkomst.



## **Artikel 11 – Intellectueel Eigendom**

- 11.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle krachtens de Overeenkomst door Aanbieder vervaardigde en/of ter beschikking gestelde goederen en materialen, waaronder (doch niet beperkt tot) de door Aanbieder ontwikkelde en/of ter beschikking gestelde trainingen, Programma's, documenten, brochures, concepten, hand-outs, voordrachten, oefeningen, werkwijzen, methoden, uitingen op internetsite van Aanbieder, Producten, Aanbiedingen, e-mailberichten, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van Aanbieder, berusten uitsluitend bij Aanbieder of haar toeleverancier.
- 11.2 De intellectuele eigendomsrechten en de auteursrechten zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel blijven bij de Aanbieder en worden niet op basis van een Overeenkomst overgedragen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 11.3 Het is Klant, zonder uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van Aanbieder, verboden om de door Aanbieder verstrekte informatie en/of materiaal zoals beschreven in lid 1 van dit artikel, geheel of gedeeltelijk te bewerken, aan derden te verschaffen (door middel van druk, scan, fotokopie, film of op welke wijze of via welk medium dan ook), te verveelvoudigen, openbaar te maken en/of door te verkopen. Klant is slechts gerechtigd deze informatieve stukken voor eigen gebruik te hanteren.
- 11.4 Het is Klant niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door aanbieder geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.
- 11.5 Aanbieder is bevoegd aan het geven van haar toestemming nader door haar te bepalen voorwaarden te verbinden, waaronder doch niet gelimiteerd tot het betalen van een vergoeding aan Aanbieder. Klant vrijwaart Aanbieder voor alle gevolgen van een eventuele inbreuk of enig recht van derden indien Klant inbreuk maakt op de rechten als bedoeld in dit artikel.

## **Artikel 12 – Geheimhouding & Verwerking Persoonsgegevens**

- 12.1 Aanbieder gaat vertrouwelijk om met zowel persoonlijke gegevens als bedrijfsinformatie als verkregen informatie ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst van Klant, tenzij anders is overeengekomen of aanbieder daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving.
- 12.2 Partijen zullen informatie die de andere Partij voor, tijdens of na de uitvoering van de Opdracht(en) verstrekt, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is aangeduid als vertrouwelijk of wanneer de ontvanger weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was.
- 12.3 Klant is gehouden tot geheimhouding alle (vertrouwelijke) informatie, die zij in het kader van uitvoering van een Overeenkomst ter zake van training/coaching van Aanbieder en/of andere Klanten heeft verkregen.
- 12.4 Gegevens van de Overeenkomst zullen door Aanbieder zonder toestemming van Klant niet ter kennis van derden worden gebracht. Aanbieder zal bij de uitvoering van de Opdracht(en) de gepaste maatregelen treffen ter bewaring van de vertrouwelijkheid van de relatie met de Klant.
- 12.5 Indien Aanbieder bij de uitvoering van de Opdracht(en) kennis moet nemen van persoonsgegevens, is de Klant er bij de verstrekking van deze gegevens aan Aanbieder zelf voor verantwoordelijk om persoonsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens die Aanbieder niet nodig zal hebben, zoveel mogelijk weg te laten of onleesbaar te maken en de vertrouwelijke gegevens op een veilige wijze aan Aanbieder over te dragen. Dit geldt onverminderd de verplichting voor Aanbieder om aan haar verstrekte vertrouwelijke gegevens vertrouwelijk te behandelen en op passende wijze te beveiligen.
- 12.6 Aanbieder neemt in een klantenbestand de naam- en adresgegevens op van Klant en Deelnemers aan een programma. Deze worden gebruikt ter uitvoering van de Overeenkomst en kunnen ook worden gebruikt om de betrokkenen op de hoogte te houden van andere dienstverlening (zoals trainingen, events en programma's) door

- aanbieder. Klanten en Deelnemers stemmen in met het gebruik van de betreffende gegevens voor het hiervoor omschreven doel.
- 12.7 Indien een Klant geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) diensten dan kan hij/zij dit te allen tijde Schriftelijk aan Aanbieder laten weten. Aanbieder zal de informatievoorziening dan stopzetten.
- 12.8 Iedere verplichting tot vertrouwelijkheid vervalt op het moment dat de informatie beschikbaar is bij openbare bronnen. Voorts is een Partij gerechtigd vertrouwelijke informatie beschikbaar te stellen aan overheidsinstanties indien dit krachtens wettelijke regeling of bevoegd bevel verplicht wordt. De Partij zal in dat geval de andere Partij daarover zo snel mogelijk informeren. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de Opdracht om welke reden dan ook, en wel voor zo lang als de verstreckende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

### **Artikel 13 – Aansprakelijkheid en Vrijwaring**

- 13.1 Aanbieder spant zich naar beste inzicht en vermogen bij de uitvoering van haar werkzaamheden betreffende training en coaching. Het uiteindelijke resultaat hiervan is echter ook afhankelijk van factoren waarop Aanbieder geen invloed kan uitoefenen. Aanbieder verstrekt geen garantie met betrekking tot het resultaat van door haar verrichte werkzaamheden.
- 13.2 Ten aanzien van de levering van Producten is de eventuele aansprakelijkheid van Aanbieder beperkt tot het eventueel leveren van een vervangend Product dan wel tot terugbetaling van het door Klant betaalde bedrag ingeval van een ondeugdelijke levering.
- 13.3 Aanbieder is niet aansprakelijk jegens Klant(en)/ Deelnemer(s) voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van haar verplichtingen jegens hen of schade die direct of indirect het gevolg is van de uitvoering van een overeenkomst, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan de opzet of bewuste roekeloosheid van aanbieder.
- 13.4 Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden of hulppersonen die door aanbieder belast zijn met de uitvoering van werkzaamheden.
- 13.5 Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van Klant/ Deelnemer bij de naleving van de in artikel 7 opgenomen verplichtingen of eventuele gevolgschade van implementatie in de organisatie van Klant van tijdens de opleiding in een programma opgestelde documenten en plannen, zoals plannen van aanpak.
- 13.6 Indien en voor zover op Aanbieder enige aansprakelijkheid zou komen te rusten, op welke grond dan ook, is deze te allen tijde beperkt tot directe schade, en gelimiteerd tot tot het bedrag dat op grond van de aansprakelijkheidsverzekering van Aanbieder wordt uitbetaald onder aftrekking van het eigen risico van dergelijke verzekering.
- 13.7 Afgezien van de in het vorige lid genoemde gevallen is de aansprakelijkheid van aanbieder in ieder geval beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.
- 13.8 Indien om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van voornoemde beroepsaansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid van Aanbieder beperkt tot het door Aanbieder in verband met de betreffende opdracht in rekening gebrachte honorarium, met een maximum van € 5.000,- (zegge: "vijf duizend Euro").
- 13.9 De aansprakelijkheid van Aanbieder voor door Klant geleden of te lijden indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik, verlies, verminking of vernietiging van gegevens, verlies van orders en/of PR-schade.
- 13.10 De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid, zoals bedoeld in de voorgaande leden, geldt niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Aanbieder, van Aanbieder werkzame werknemers en/of door Aanbieder ingeschakelde hulppersonen/ derden.

- 13.11 Het bepaalde in dit artikel geldt slechts voor zover de aansprakelijkheid van Aanbieder ingevolge de wet of Overeenkomst, waaronder begrepen het bepaalde in de onderhavige Algemene Voorwaarden, niet reeds verder is beperkt dan uit de enkele toepassing van dit artikel zou volgen.
- 13.12 Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval één (1) jaar na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor Aanbieder aansprakelijk is.

#### **Artikel 14 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 14.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Lisette van Lamoen Business Coaching partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 (CISG, Vienna Convention) is niet van toepassing.
- 14.2 Eventuele geschillen in verband met of voortvloeiend uit een Overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag, onverminderd het recht van Aanbieder een geschil voor te leggen aan een andere volgens de wet/verdrag bevoegde rechter.
- 14.3 Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 15 – Datum en Wijzigingen**

- 15.1 Deze algemene voorwaarden gelden vanaf 1 november 2022.
- 15.2 Aanbieder is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Klant/ Deelnemer wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien Klant/ Deelnemer niet binnen 14 dagen na de mededeling van Aanbieder dat wijziging zal plaatsvinden een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.