

Algemene voorwaarden Maaïke-de-Vries Coaching en Mediation

1. Definities

- 1.1. In deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Aanbieder: Maaïke de Vries Coaching & Mediation, gevestigd te Wateringen. Aanbieder is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te 's-Gravenhage onder nummer 65450353. Maaïke de Vries Coaching & Mediation levert diensten en producten op het gebied van relatietherapie, coaching, mediation, training, workshops, lezingen, consultancy, strategie en trainingen.

Afnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een bepaalde dienst of product van aanbieder wenst af te nemen/afneemt;

Overeenkomst: de overeenkomst voor de levering van diensten of koop van producten tussen aanbieder en afnemer en alle verdere handelingen tussen aanbieder en afnemer betreffende de verkoop en levering van diensten of producten, inclusief aanbiedingen en aanmeldprocedures, en inclusief de op overeenkomsten toepasselijke Algemene Voorwaarden;

Opdrachtsom: het totaal overeengekomen bedrag van de opdracht, benoemd in de getekende opdrachtbevestiging of in de, door de afnemer voor akkoord verklaarde, offerte, factuur of programmavoorstel.

Producten: de door aanbieder aan afnemer al dan niet online te verkopen en te leveren of verkochte en geleverde producten, zoals E-books;

Diensten: de door aanbieder aan afnemer te leveren of geleverde diensten, zoals relatietherapie, coaching, mediation, strategie en training;

Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden;

Programma: een door aanbieder aangeboden programma of traject met verschillende onderdelen, zoals relatietherapie, mediation, training- en/of coaching, die worden gegeven over een langere periode, zoals nader beschreven in het informatiemateriaal van aanbieder en/of besproken;

Deelnemer: een door afnemer aangewezen (extra) deelnemer aan een traject en/of programma;

Online-traject: de via een online toepassing uit het online-aanbod van aanbieder door een afnemer geselecteerde document, cursus of training.

2. Algemeen

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere levering van producten en diensten door aanbieder aan afnemer, alle daarop betrekking hebbende overeenkomsten en offertes inclusief alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard, zoals een aanbod en leveranties.
- 2.2. De toepasselijkheid van andere Algemene Voorwaarden (inclusief die van afnemer) is uitgesloten.
- 2.3. Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door aanbieder zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.
- 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 enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, blijven de bepalingen hierin voor het overige van kracht.
- 2.6. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen over de inhoud van een nieuwe bepaling onderhandelen, welke bepaling de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 2.7. Onder de term "schriftelijk" ten aanzien van communicatie tussen aanbieder en afnemer wordt tevens verstaan elektronische communicatie. Het elektronische systeem van aanbieder wordt geacht hetenige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de betreffende elektronische communicatie.
- 2.8. Het aanbod van aanbieder is uitsluitend gericht op afnemers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 2.9. Aanbieder behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door aanbieder, dan wel door het schriftelijk e/o per e-mail akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte of mondeling besproken offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.
- 3.2. Alle aanbiedingen van aanbieder hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Aanbieder is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt aanbieder zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een afnemer zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.2 en 5.1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 3.3. Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door aanbieder uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de afnemer wordt geacht aan aanbieder, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door aanbieder een aanvang is gemaakt.
- 3.4. Offertes van aanbieder zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) afnemer is verstrekt. De afnemer staat ervoor in dat door hem/haar, naar beste eer

en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan aanbieder is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt aanbieder zich het recht voor de, met de afnemer overeengekomen, opdrachtsom voor de door aanbieder te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.

- 3.5. Een samengestelde prijsopgave verplicht aanbieder niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom.
- 3.6. Aanbieder zal de potentiële afnemer zo spoedig mogelijk per e-mail informeren aan het door de betreffende partij aangegeven e-mailadres of zij (resp. de (extra) deelnemer) al dan niet zijn geaccepteerd in het programma.
- 3.7. De overeenkomst voor het volgen van een traject(en) en/of sessie(s) komt tot stand door de digitale aanmelding van een afnemer, conform de aangegeven aanmeldingsvoorwaarden, gericht op het tot stand komen van een overeenkomst tot het volgen van een traject.
- 3.8. De overeenkomst tot koop van een Product komt tot stand door elektronische aanvaarding van afnemer van het aanbod daartoe van aanbieder en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 3.9. Aanbiedingen van aanbieder zijn niet bindend totdat tussen aanbieder en afnemer een overeenkomst tot stand is gekomen.

4. Prijzen

- 4.1. Prijzen zijn onverbindend, tenzij opgenomen in een overeenkomst. De meest actuele prijzen van aanbieder zijn vermeld in de offerte, overeenkomst en/of opdrachtbevestiging van aanbieder.
- 4.2. De door aanbieder opgegeven prijzen in de Opdrachtsom zijn exclusief BTW en exclusief alle overige heffingen, rechten of lasten verschuldigd in verband met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij anders aangegeven.
- 4.3. Alle prijsopgaven en facturen aan of vanwege afnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen.
- 4.4. Reis- en verblijfkosten in verband met het volgen van onderdelen van een programma of traject op locatie en kosten van aanbevolen literatuur zijn niet inbegrepen in de prijzen van een programma/traject en/of sessie(s), tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

- 4.5. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de aanbieder niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.
- 4.6. Prijsopgaven en facturen zijn gebaseerd op de bij afnemer beschikbare informatie.

5. Tussentijdse wijziging van de opdracht

- 5.1. Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de afnemer, zal aanbieder de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de afnemer. Afnemer heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.
- 5.2. Wijziging van de looptijd, waaronder tussentijds pauzeren, is na aanvang van de opdracht niet meer mogelijk zonder akkoord van aanbieder.

6. Betaling en facturering

- 6.1. Betaling vindt plaats vooraf door middel van een factuur.
- 6.2. Facturen dienen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door aanbieder aan te wijzen bankrekening. Maaïke de Vries Coaching & Mediation vraagt 10% aanbetaling binnen 24 uur na akkoord. Na ontvangst van de (aan)betaling, digitale ondertekening van de Opdrachtbevestiging en Algemene Leveringsvoorwaarden is er pas sprake van een inspanningsverplichting vanuit Maaïke de Vries Coaching & Mediation.
- 6.3. Afnemer dient verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan. Afnemer is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten.
- 6.4. Indien voor de levering van diensten of producten vooruit moet worden betaald, kan afnemer geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan aanbieder heeft plaatsgevonden.
- 6.5. Aanbieder zendt afnemer facturen voor door haar geleverde of (ingeval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten.
- 6.6. Aanbieder is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door afnemer aangegeven e-mailadres.
- 6.7. Indien geen andere betalingstermijn ten behoeve van betaling van de Opdrachtsom is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 7 dagen na factuurdatum.
- 6.8. Betaling dient netto plaats te vinden op de bankrekening van aanbieder, zonder enige korting, inhouding of verrekening. De op de bankafschriften van aanbieder aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.

- 6.9. Indien afnemer niet binnen een overeengekomen betalingstermijn of uiterlijk op een overeengekomen betaaldatum het volledige verschuldigde bedrag heeft betaald, is afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf de dag dat afnemer in verzuim is tot aan de dag van volledige betaling is afnemer vertragsrentes verschuldigd van 1,5% 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 kosten van invordering van het door afnemer verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke kosten, zijn voor rekening van afnemer. Hieronder vallen onder meer de kosten van beslag, faillissementsaanvraag, incassokosten, alsmede de kosten van door aanbieder ingeschakelde advocaten, deurwaarders en andere deskundigen. De buitengerechtelijke incassokosten worden geacht tenminste 15% van het in te vorderen bedrag te zijn en bedragen minimaal € 75,--.
- 6.11. Afnemer dient klachten betreffende facturen uiterlijk binnen 5 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.
- 6.12. Binnenkomende betalingen strekken steeds ter voldoening van gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en rente, en strekken vervolgens ter voldoening van de oudste bij aanbieder openstaande betalingsverplichtingen, onafhankelijk van een andere aanwijzing door afnemer.

7. Verplichtingen van afnemer en deelnemers bij de uitvoering

- 7.1. Afnemer (resp. een door haar aangewezen (extra) deelnemer) dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door aanbieder gevraagde voor de relatietherapie, mediation en/of training/coaching benodigde essentiële informatie.
- 7.2. Een (extra) deelnemer is gebonden aan de in de overeenkomst (inclusief deze Algemene Voorwaarden) opgenomen bepalingen.
- 7.3. Afnemer staat ervoor in dat zij en een door haar aangewezen (extra) deelnemer zich houden aan de in de overeenkomst (inclusief deze Algemene Voorwaarden) opgenomen bepalingen die (mede) van toepassing zijn op deelnemers.
- 7.4. De onderdelen van een programma dienen te worden doorlopen binnen de periode als aangegeven in het informatiemateriaal over het programma.
- 7.5. Afnemer resp. een door haar aangewezen (extra) deelnemer dienen zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van een training/coaching.

8. Rechten van aanbieder betreffende de uitvoering

8.1. Aanbieder is gerechtigd:

- 8.1.1. om de inhoud van een programma tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering;
- 8.1.2. om de groepsgrootte te bepalen ten aanzien van de trainingen, relatietherapie, en coachsessies in een programma/traject;
- 8.1.3. de planning van onderdelen van een programma/traject ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen;
- 8.1.4. te bepalen welke relatietherapeut en/of coach een training, sessie en/of coaching zal geven, en eventueel een relatietherapeut, trainer, coach en/of mediator tussentijds te vervangen;
- 8.1.5. bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen een programma voor aanvang geheel af te gelasten. Geaccepteerde afnemers (deelnemers) ontvangen hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd;
- 8.1.6. (tussentijds) de deelname van een bepaalde afnemer (deelnemer) te weigeren om haar moverende redenen. De betreffende afnemer/deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en reeds voldane betalingen (naar rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

9. Annulering door/opzegging van en verhindering van afnemer/deelnemer bij een programma

- 9.1. Afnemer is gerechtigd deelname door haar of een (extra) deelnemer te annuleren en een overeenkomst betreffende deelname aan een programma op te zeggen.
- 9.2. Annulering van deelname aan een programma respectievelijk opzegging van de overeenkomst dient te geschieden door afnemer door middel van een aangetekende brief aan het adres van aanbieder dat is vermeld op de website van aanbieder.
- 9.3. Bij annulering/opzegging door afnemer is aanbieder niet gehouden tot restitutie van het door afnemer betaalde bedrag, en afnemer is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan aanbieder te voldoen.
- 9.4. Het in artikel 9.1 en 9.2 bepaalde geldt behoudens het recht van afnemer om deelname aan het programma te annuleren indien afnemer (deelnemer) tijdens de eerste dag van aanvang van de sessie of het traject/programma heeft bemerkt dat het gebodene niet aan zijn/haar verwachtingen voldoet. Afnemer (deelnemer) dient aanbieder hierover aan het eind van de eerste dag van het startseminar te informeren, en dit uiterlijk de dag daarna schriftelijk te bevestigen. Binnen 14 werkdagen daarna worden vooruitbetaalde bedragen, verminderd met de niet restitueerbare aanbetaling, aan afnemer gerestitueerd, mits eventuele ontvangen (cursus)materialen zijn geretourneerd. Restitutie vindt niet plaats ingeval een vervangende deelnemer zal deelnemen aan het traject/programma zoals bepaald in artikel 9.5.
- 9.5. Bij annulering van deelname aan een programma is afnemer gerechtigd binnen 7 werkdagen na annulering een andere deelnemer aan te wijzen voor deelname aan het traject/programma. Het staat aanbieder vrij om een vervangende deelnemer al dan niet te accepteren.
- 9.6. Annulering/opzegging van een online-traject overeenkomst is niet mogelijk na totstandkoming

van de overeenkomst.

- 9.7. Verplaatsing van geplande een-op-een of een-op-twee gesprekken in een traject/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 (betalingsverplichtingen van afnemer.

10. Annulering door aanbieder tussentijds bij een programma

- 10.1. Aanbieder is gerechtigd om zonder opgave van redenen een programma tussentijds te annuleren. Alsdan heeft afnemer recht op terugbetaling van door hem/haar betaalde bedragen onder aftrek van verschuldigde bedragen voor de inmiddels al geleverde prestaties.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Aanbieder spant zich naar beste inzicht en vermogen bij de uitvoering van haar werkzaamheden betreffende relatietherapie, training, coaching, mediation of bij andere vormen van geleverde prestaties en ook via andere geleverde diensten en/of communicatie in de ruimste zin des woords. 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. Op aanbieder rust slechts een inspanningsverplichting.
- 11.2. 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 afnemer betaalde bedrag in geval van een ondeugdelijke levering.
- 11.3. Aanbieder is niet aansprakelijk jegens afnemer/deelnemer(s) voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van haar verplichtingen jegens hen. Aanbieder en haar teamleden en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan afnemers en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens Aanbieder geleverde zaken en/of diensten.
- 11.4. Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden en/of betaald of onbetaald hulpverleners en/of organisaties die door aanbieder belast zijn met de uitvoering van werkzaamheden.

- 11.5. Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van afnemer/deelnemer(s) bij de naleving van de in artikel 7 opgenomen verplichtingen of eventuele gevolgschade van implementatie in de organisatie en/of in een programma opgestelde documenten en plannen, zoals plannen van aanpak.
- 11.6. Afnemer/deelnemer zal personeelsleden of ingehuurd personen van aanbieder nimmer persoonlijk aanspreken in verband met een overeenkomst.
- 11.7. Iedere vordering jegens aanbieder, behalve een vordering die door aanbieder is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 11.8. De teamleden van aanbieder kunnen zich jegens afnemer/deelnemer beroepen op alle aan de overeenkomst te ontleen verweermiddelen, als waren zij bij die overeenkomst zelf partij.
- 11.9. Aanbieder heeft een inspanningsverplichting jegens afnemer, nooit een resultaatverplichting.
- 11.10. Aanbieder is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of (gevolg)schade voortvloeiend uit beslissingen die de afnemer en/of cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met de aanbieder.
- 11.11. Afnemer is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die afnemer en aanbieder gezamenlijk doorbrengen als daarna.

12. Overmacht

- 12.1. 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 afnemer voor reeds door aanbieder verrichte prestaties voordat sprake was van een overmacht situatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 12.2. Aanbieder zal afnemer/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 relatietherapeut, business mentor, coach, docent/trainer, verplaatsing van geprogrammeerde activiteiten.
- 12.3. In geval van opschorting zal aanbieder alsnog gerechtigd zijn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
- 12.4. 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 familielid, docent/trainer, oproer, oorlog, elektriciteitsstoringen, verkeersinfarcten, 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.
- 12.5. Aanbieder behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor aanbieder zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
- 12.6. Bij afzeggingen van sessies of training door afnemer resp. deelnemers binnen 24 uur voor aanvang worden eventuele locatie/arrangementkosten in rekening gebracht bij de afnemer.

13. Uitvoering door derden

- 13.1. Aanbieder is gerechtigd om derden in te schakelen voor de uitvoering van een overeenkomst.

14. Vertrouwelijkheid

- 14.1. Aanbieder zal geen inhoudelijke informatie openbaar maken die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van afnemer (of deelnemers), tenzij anders is overeengekomen of aanbieder daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving.
- 14.2. Afnemer resp. deelnemers zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake van een programma van aanbieder of andere afnemers/deelnemers aan een programma hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door aanbieder/andere deelnemers is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.
- 14.3. Beide 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. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de aanbieder als de afnemer.
- 14.4. In het geval van dreigend gevaar voor zowel afnemer als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt aanbieder zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de aanbieder om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Derhalve zal de aanbieder niet kunnen worden aangesproken als zij of zij onwettige zaken aan de sponsor van de afnemer of aan de wettelijke autoriteiten meldt.

- 14.5. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, aanbieder gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en aanbieder zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is aanbieder niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- 14.6. Op alle andere (elektronische) communicatiemiddelen, zoals whatsapp, email, post, Voxer, voicemail en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de aanbieder en de afnemer degenen die de communicatie via deze mediums te zien en/of te horen krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal documenten door derden kan worden beheerd en kunnen om die reden derhalve niet altijd vertrouwelijke inhoud bevatten. Zoals facturen die worden verwerkt door de accountant of toegepaste communicatie middelen die geen juridische eigendom zijn van aanbieder.
- 14.7. In die gevallen waarbij de afnemer niet de gecoachte of de klant/cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen aanbieder en cliënt ook richting afnemer.
- 14.8. Maaïke de Vries Coaching & Mediation post regelmatig content (geschreven posts, blogs en vlogs) op sociale media, zoals LinkedIn, Instagram en Facebook. Deze content is altijd geanonimiseerd, dus niet herleidbaar naar haar cliënten. Een uitzondering hierop is als betrokkenen toestemming gegeven hebben om wel herkend te kunnen worden.

15. Intellectuele eigendomsrechten

- 15.1. De intellectuele eigendomsrechten betreffende door aanbieder ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, programma's, handouts, modellen, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internet/site van aanbieder, e-zines, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van aanbieder en gehanteerde software berusten bij aanbieder of haar licentiegevers, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven. Datzelfde geldt ook voor de door aanbieder uit te brengen rapportages. De afnemer krijgt slechts het recht deze rapportages binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van Aanbieder. Op alle door aanbieder ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht.
- 15.2. Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht betreffende de in artikel 14.1 genoemde uitingen worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

- 15.3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van aanbieder is het niet toegestaan om enig door aanbieder aan haar geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te veeelvoudigen 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.
- 15.4. Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door aanbieder geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

16. Opschorting en beëindiging

- 16.1. Indien:
- 16.1.1. afnemer niet, niet tijdig of niet volledig aan haar betalingsverplichtingen jegens aanbieder heeft voldaan;
 - 16.1.2. afnemer zijn/haar eigen faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard of surseance van betaling vraagt;
 - 16.1.3. een besluit wordt genomen en/of wordt overgegaan tot liquidatie van afnemer of het beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van afnemer;
 - 16.1.4. afnemer resp. deelnemer, ook na ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming alsnog, niet voldoet aan haar verplichtingen jegens aanbieder,
 - 16.1.5. wordt afnemer geacht van rechtswege in verzuim te zijn. Aanbieder heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, (verdere) deelname van afnemer en/of de door afnemer aangewezen deelnemer(s) aan een programma te weigeren of verplichtingen (uitvoering van haar dienstverlening) op te schorten, onverminderd verdere rechten van aanbieder op grond van de wet. Aanbieder is alsdan niet gehouden tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen of betaling van schadevergoeding en blijft gerechtigd tot nog niet door de afnemer betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden.
- 16.2. Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot bepalingen betreffende vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom.

17. Persoonsgegevens

- 17.1. Aanbieder behandelt persoonsgegevens die zij ontvangt in het kader van de overeenkomst met afnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.
- 17.2. Aanbieder neemt in een klantenbestand de naam- en adresgegevens op van afnemer en door haar aangewezen deelnemers aan een programma/traject. Deze worden gebruikt ter uitvoering van een overeenkomst en kunnen ook worden gebruikt om de betrokkenen op de hoogte te houden van andere dienstverlening (zoals trainingen, events en programma's/trajecten) door aanbieder.
- 17.3. Afnemer en deelnemers stemmen in met het gebruik van de betreffende gegevens voor het hiervoor omschreven doel.
- 17.4. Indien een afnemer/deelnemer geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) diensten dan kan hij/zij dit ten alle tijde laten weten aan aanbieder en aanbieder zal de informatievoorziening dan stop zetten.

18. Bijzondere bepalingen

- 18.1. Op alle door partijen gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 (CISG, Vienna Convention) is niet van toepassing.
- 18.2. Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.
- 18.3. Aanbieder behoudt zich het recht voor om afnemers en deelnemers van een workshop, relatietherapie, medation, sessies, coaching of anderszins door aanbieder aangeboden programma, traject en/of activiteit(en) die door hun gedrag of anderszins het normale verloop hiervan verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de afnemer en laat onverlet de verplichting van de afnemer tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan aanbieder.
- 18.4. Eventuele geschillen in verband met of voortvloeiend uit een overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch, onverminderd het recht van aanbieder een geschil voor te leggen aan een andere volgens de wet/verdrag bevoegde rechter.

19. Klachtenprocedure

- 19.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de afnemer binnen 2 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 7 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan aanbieder.
De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat aanbieder in staat is adequaat te reageren.

- 19.2. Indien een klacht gegrond is naar de mening van aanbieder, zal aanbieder de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de afnemer aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de afnemer schriftelijk kenbaar te worden gemaakt en aanbieder zal niet verplicht zijn tot enige (financiële) restitutie of claims van (on)betaalde bedragen. Aanbieder staat het ten alle tijden vrij om hierin anders in te beslissen en dit kenbaar te maken aan afnemer. Over deze beslissing wordt verder niet gecorrespondeerd en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen diensten niet meer mogelijk of zinvol is, zal aanbieder slechts aansprakelijk zijn conform artikel 11.
- 19.3. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via e-mail en uitsluitend op de volgende wijze: Maaïke de Vries Coaching & Mediation via e-mail: info@maaikedevries.com.

20. Wijzigingen

- 20.1. Aanbieder is gerechtigd deze Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen. Afnemer/deelnemer wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien niet binnen 7 dagen na de mededeling van aanbieder dat wijziging zal plaatsvinden, een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.
- 20.2. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.
- recht.