

# Algemene voorwaarden

## ALGEMENE VOORWAARDEN DAPHNE HOLTHUIZEN

### Artikel 1 Definities

1. Daphne Holthuizen, gevestigd te Amsterdam KvK-nummer 34353387, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als klant.
3. Met partijen wordt Daphne Holthuizen en de klant gezamenlijk bedoeld.
4. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan dienstverlener tegen betaling en kosten jegens de klant werkzaamheden voor klant verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

### Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen en werkzaamheden die betrekking hebben op alle producten en diensten van Daphne Holthuizen of namens dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
6. Indien zich een situatie voordoet die niet wordt gedekt door deze algemene voorwaarden, zal de situatie worden bekeken vanuit de geest van deze voorwaarden.
7. Dienstverlener heeft het recht de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen wanneer omstandigheden dit vergen. De nieuwste versie zal altijd beschikbaar worden gesteld aan de klant.

### Artikel 3 Aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## **Artikel 4 Tarieven en betalingen**

### **Coaching:**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Met acceptatie van het aanbod ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer niet het gehele traject wordt doorlopen of niet alle sessies kunnen worden bijgewoond, tenzij dit te wijten is aan omstandigheden veroorzaakt door dienstverlener.
3. Betaling vindt vooraf plaats. Betaling in termijnen is in sommige gevallen mogelijk, maar een eerste termijn dient in een dergelijk geval altijd voor aanvang van het traject te zijn voldaan. Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst op te schorten totdat de betaling is voldaan.
4. Betalingen dienen binnen zeven dagen na facturatie betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
5. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, een automatische incasso niet geïnd kan worden, een automatische incasso zonder gegronde reden wordt ingetrokken of een betaling wordt gestorneerd, is de klant na het eenmalig versturen van een aanmaning of ingebrekestelling van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
6. Indien de klant in gebreke blijft in tijdige betaling, wordt de toegang tot coaching ontzegd. De betalingsverplichting blijft in een dergelijk geval wel bestaan.
7. Indien de klant een coach sessie annuleert zal er een nieuwe datum gezocht worden mits de annulering 36 uur of eerder heeft plaats gevonden. **Bij een annulering van minder dan 36 uur komt de coach sessie te vervallen.**

### **Digitale producten:**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden en betalingen.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de dienstverlener onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de

ontvangst van deze aanvaarding niet door de dienstverlener is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de dienstverlener passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige web-omgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal de dienstverlener daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de prijzen gedurende het jaar te wijzigen.
5. Wanneer er sprake is van de aanschaf van een online-training dan heeft de klant minimaal 6 maanden toegang tot de online omgeving. Wanneer er updates plaatsvinden van het product zal de bestaande klant hier uiteraard kosteloos gebruik van kunnen maken. Bij het stoppen van een training wordt dit door de dienstverlener tijdig aangegeven.

#### **Artikel 5 Informatieverstrekking klant**

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan dienstverlener.
2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Dienstverlener zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Klant vrijwaart dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.

#### **Artikel 6 Deelnamevereisten en uitvoering van de overeenkomst**

1. Klanten zullen enkel worden toegelaten aan een traject indien zij aan alle deelnamevereisten voldoen zoals besproken tijdens de kennismaking. Dienstverlener behoudt te allen tijde het recht om een klant te weigeren.
2. Dienstverlener voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde. Klant erkent dat resultaat niet altijd direct zichtbaar zal zijn en tevens dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet van de klant en overige factoren. Klant neemt 100% verantwoordelijkheid voor zijn/haar eigen resultaat.
3. Om het maximale resultaat te behalen, toont klant 100% commitment door het bijwonen van alle sessies en het tijdig maken van de opdrachten. Indien klant hier niet aan kan voldoen, dient dit tijdig kenbaar te worden gemaakt aan dienstverlener.
4. Wanneer het een online-training betreft ligt ook hier de verantwoordelijkheid bij de klant.

## **Artikel 7 Overmacht**

1. In geval van overmacht is dienstverlener gerechtigd een overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar dienstverlener redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen, zoals ziekte, ongevallen, overlijden of brand.
2. In geval van tijdelijke technische storingen biedt dienstverlener geen financiële compensatie. Dienstverlener zorgt er uiteraard voor dat eventuele technische storingen in de kortst mogelijk tijd worden verholpen.
3. Indien dienstverlener de beloofde content niet geheel kan leveren heeft klant het recht de overeenkomst te ontbinden. De betalingsverplichting komt dan te vervallen voor de content die niet meer geleverd zal worden.

## **Artikel 9 Aansprakelijkheid schade**

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een traject of online product.
4. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door dienstverlener aan klant in rekening is gebracht in die drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade.
5. Klant vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en content.

## **Artikel 10 Medische disclaimer**

1. Coaching gaat om het voorzien van tools en technieken om klanten te ondersteunen in hun herstelproces, maar verstrekt geen medisch advies.
2. De dienstverlener is geen medisch professional.
3. Coaching is niet bedoeld als vervanging van diensten of informatie van getrainde (medisch-) professionals en/of zorgverlenende instanties, zoals (huis)artsen, medisch specialisten, spoedeisende hulpverlening, (acute) geestelijke gezondheidszorg, fysiotherapeuten en psychotherapeuten.
4. De aangeboden producten en/of diensten op deze website, kunnen niet gezien worden als een vervanging voor medische of andere professionele hulp, zorg, ondersteuning of informatievoorziening en is niet bedoeld als hulpmiddel bij het stellen van een (zelf-) diagnose.

5. De informatie is bedoeld als algemene informatie en is niet specifiek gericht op één individueel persoon of één specifieke medische situatie van bijvoorbeeld de klant of iemand in diens omgeving. Dit betekent dat klanten aan de informatie geen diagnostische of therapeutische waarde kunnen hechten voor de eigen medische situatie of die van anderen.
6. Het gebruik of (doen) toepassen van informatie van de dienstverlener door klanten, is volledig voor de verantwoordelijkheid en het risico van de klant.

### **Artikel 11 Intellectueel eigendom**

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener aan klant ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij dienstverlener. Het is de klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.
2. Dienstverlener verleent de klant een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar, niet-overdraagbaar en herroepelijk recht om het traject te gebruiken voor persoonlijke doeleinden.
3. Materiaal uit het traject mag niet zonder schriftelijke toestemming van dienstverlener worden gekopieerd, aan derden getoond, ter beschikking gesteld, worden doorverkocht of op andere wijze worden gebruikt. Klant mag in beperkte mate gedeeltes van het traject op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van dienstverlener en het enkel eigen content uit opdrachten bevat.
4. Elke handeling in strijd met dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
5. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.
6. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant om het materiaal, waar hiertoe de mogelijkheid wordt gegeven, op te slaan.

### **Artikel 12 Herroepingsrecht/annulering**

1. Coaching: indien partijen besluiten met elkaar samen te werken, en het aanbod wordt aanvaard, heeft de klant een bedenktijd van drie kalenderdagen om van de overeenkomst af te zien. Daarna is de klant het volledige bedrag van het traject zoals afgesproken verschuldigd aan dienstverlener.
2. Online-training: Dienstverlener behoudt zich het recht voor om op ieder moment een deel van of het geheel aan functionaliteit van een of meer onderdelen van de online content te wijzigen of stoppen voor een bepaalde periode of voor altijd. Dit zal te allen tijde aan de klant worden gecommuniceerd.

### **Artikel 13 Niet goed, geld terug garantie bij online-trainingen**

1. Gedurende een periode van 28 dagen, geldend vanaf de datum van aankoop, geldt een niet goed, geld terug garantie met in achtneming van Artikel 13.2 en 13.3
2. Klant kan aanspraak maken op deze garantie wanneer klant in alle eerlijkheid kan aantonen alle tot dan toe beschikbare videolessen bekeken te hebben en alle opdrachten uitgebreid te hebben uitgevoerd en hierdoor geen nieuwe inzichten te hebben verkregen.
3. Klant dient in dit geval de gemaakte opdrachten digitaal te versturen naar dienstverlener om aan te tonen dat klant zijn/haar deelname serieus heeft genomen.

### **Artikel 14 Persoonsgegevens**

1. Voor zover in het kader van het uitvoeren van de werkzaamheden Persoonsgegevens worden verwerkt, zullen deze Persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt en overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming anno 2021.
2. Technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

### **Artikel 15 Toepasselijk recht en geschilbeslechting**

1. Op de algemene voorwaarden, producten en diensten van de dienstverlener is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Geschillen zullen enkel worden beslecht in het arrondissement waarin dienstverlener is gevestigd.