

# Algemene voorwaarden

## Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

### 1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) activiteit: alle door de ondernemer aangeboden diensten en producten
- b) derde-zelfstandige: een natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt, in samenwerking met de dienstverlener
- c) duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel dat in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt
- d) honorarium: de vergoeding die de dienstverlener toekomt voor diens werkzaamheden
- e) dienstverlener: de natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt
- f) ondubbelzinnige verklaring: de verklaring van een klant aan de dienstverlener die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
  - 1) naam van de opdrachtgever
  - 2) (factuur)adres
  - 3) postcode
  - 4) woonplaats
  - 5) telefoonnummer
  - 6) e-mailadres
  - 7) ordernummer
  - 8) opdracht waarop de verklaring betrekking heeft
- g) opdracht: de overeenkomst tussen de klant en de dienstverlener
- h) klant: de natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt
- i) overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen de dienstverlener en de klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de dienstverlener en de klant en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand

## **2. De dienstverlener**

Dienstverlener: Echt mezelf / Ann Jannes

Gevestigd te: Winkeldonkstraat 54 , 3980 Tessenderlo, België

Ondernemingsnummer: 0760.685.084

E-mailadres: info@echtmezelf.be

Telefoonnummer: +32 (0)479 712 140

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aan 'Echt mezelf' gelinkte website, waaronder <https://www.echtmezelf.be>.

## **3. Toepasselijkheid**

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de dienstverlener en op elke tot stand gekomen overeenkomst (op afstand) tussen de dienstverlener en klant.
- 2) Voordat de overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de dienstverlener zijn in te zien en zij op verzoek van de klant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De algemene voorwaarden zijn ten alle tijde te raadplegen op de websites van de dienstverlener.
- 5) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke dienst voorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de dienstverlener zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## **4. Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de klant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## Hoofdstuk 2: De overeenkomst

### 5. Aanbod

1) Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden zaken en/of diensten.

De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

2) Als de dienstverlener gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden zaken en/of diensten.

3) Voordat de klant gebonden is aan een overeenkomst op afstand, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de dienstverlener de klant op duidelijke en begrijpelijke wijze, voor zover van toepassing op dat aanbod, de volgende informatie:

- a) de totale prijs van de dienst, met inbegrip van alle belastingen
- b) in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs op voorhand niet kunnen worden berekend, het feit dat dergelijke kosten verschuldigd kunnen zijn
- c) de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt en welke handelingen daarvoor nodig zijn
- d) het al dan niet van toepassing zijn van het ontbindingsrecht
- e) de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de dienstverlener zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelingsbeleid van de dienstverlener
- f) de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de dienstverlener de prijs garandeert
- g) de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel
- h) of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de klant te raadplegen is
- i) de manier waarop de klant, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen
- j) de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten
- k) de gedragscodes waaraan de dienstverlener zich heeft onderworpen en de wijze waarop de klant deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen
- l) de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie
- m) indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, de uiterlijke geldigheidsduur of de uitdrukkelijke voorwaarden waaronder het aanbod kan worden aanvaard.

## **6. Offerte**

- 1) Indien door dienstverlener offertes worden verstrekt zijn deze geheel vrijblijvend, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Offertes gedaan door dienstverlener gelden als een aanbod en zijn 14 dagen geldig.
- 3) In de offerte wordt, indien van toepassing op de activiteit, onder meer aangegeven:
  - a) de plaats van de activiteit
  - b) de omschrijving van de activiteit
  - c) het tijdstip van aanvang van de activiteit
  - d) de termijn waarbinnen de activiteit zal worden uitgevoerd en opgeleverd
  - e) de prijsvormingsmethode die voor de uit te voeren diensten en activiteiten worden gehanteerd. Bij de prijsvormingsmethode aannemingsom noemt de dienstverlener een vast bedrag voor de in de offerte omschreven activiteit. Bij de prijsvormingsmethode doet de dienstverlener een opgave van de prijsfactoren (zoals uurtarieven en opslagen).
  - f) of betaling van de prijs in termijnen zal plaatsvinden
  - g) of op de activiteit een risicoregeling van toepassing zal zijn, en zo ja welke
  - h) de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de offerte en op de daaruit voortvloeiende opdracht.

## **7. Prijs**

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven, kennelijke fouten of kostenverhogende omstandigheden.
- 2) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 3) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de dienstverlener dit bedongen heeft en
  - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b) de opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 4) Onder kostenverhogende omstandigheden wordt verstaan omstandigheden die:
  - a) van dien aard zijn dat bij het tot stand komen van de overeenkomst geen rekening behoeft te worden gehouden met de kans dat zij zich voor zouden doen
  - b) die dienstverlener niet kunnen worden toegerekend
  - c) die de kosten van het werk verhogen.

- 5) De dienstverlener kan jaarlijks zijn tarieven verhogen met maximaal 5%. Een jaarlijkse tariefsverhoging valt niet onder een prijsverhoging als bedoeld in lid 2 en lid 3 van dit artikel.
- 6) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden de dienstverlener niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van de dienstverlener, waarbij de informatie op de site van de dienstverlener te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de klant wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 7) In geval de klant is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de klant onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de klant de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.
- 8) De in de offerte van diensten genoemde prijzen zijn een schatting op basis van de verwachte hoeveelheid werk. Indien dienstverlener vermoedt dat de activiteit aanzienlijk meer gaat kosten, maakt de dienstverlener daar onverwijld melding van bij klant.
- 9) Indien dienstverlener melding maakt van extra kosten met betrekking tot de activiteit, geldt dat als een nieuw aanbod aan de klant. De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien de klant het aanbod onredelijk voorkomt.
- 10) Het ontbinden van de overeenkomst ontslaat de klant niet van de betaling van reeds uitgevoerde werkzaamheden en kosten gemaakt voor het treffen van mogelijke voorzieningen.
- 11) Indien door de ontbinding van de overeenkomst schade aan het werk ontstaat, kan deze schade niet op de dienstverlener worden verhaald, tenzij de schade het gevolg is van grove opzet of schuld aan de zijde van de dienstverlener.
- 12) De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

## **8. Overeenkomst**

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in hoofdstuk 1 lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de klant en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de dienstverlener onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de dienstverlener is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg 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 digitale omgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal de dienstverlener daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Indien bij de dienstverlener na het sluiten van de overeenkomst ter hare kennis gekomen omstandigheden

haar goede grond geven te vrezen dat de klant niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de dienstverlener de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.

5) De dienstverlener stuurt de klant bij de dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee

- a) het bezoekadres van de vestiging van de dienstverlener waar de klant met klachten terecht kan
- b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de klant van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht
- c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop of levering
- d) de in artikel 6 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de dienstverlener deze gegevens al aan de klant heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst
- e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

### **Hoofdstuk 3: Uitvoering van de overeenkomst**

#### **9. Levering**

1) De dienstverlener neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten en bij de uitvoering van de opdracht.

2) De dienstverlener neemt bij het aangaan van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en vergewist zich bij het aanvaarden van een opdracht over de juiste voor vervulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.

3) Indien de uitvoering van de activiteit moet worden verplaatst, of indien de activiteit niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan onverwijld bericht. De klant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

4) Indien tussen de dienstverlener en de klant een termijn voor levering van de dienst is overeengekomen, is deze termijn geen fatale termijn, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

5) Het overschrijden van de termijn levert geen grond op voor schadevergoeding of ontbinding, tenzij expliciet is opgenomen dat de termijn een fatale termijn betreft.

#### **10. Betaling**

1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de dienstverlener aangeboden betaalmethoden.

2) De dienstverlener hanteert verschillende betaaltermijnen. Voor (online) trainingen, trajecten of verblijven dient tenminste één van de overeengekomen termijnen voorafgaand aan de activiteit te zijn betaald.

- 3) Indien de klant ervoor kiest te betalen in meer dan één betaaltermijn, dan worden per betaaltermijn administratiekosten in rekening gebracht. De hoogte van de administratiekosten worden vermeld voorafgaand aan het afsluiten van de overeenkomst.
- 4) Voor zover is overeengekomen dat termijnen per factuur betaald worden, dienen de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks te worden voldaan binnen 14 dagen na het na het ontvangen van de factuur.
- 5) De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de dienstverlener te melden via mail.
- 6) In geval van wanbetaling van de klant heeft de dienstverlener behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de klant kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
- 7) Onder redelijke kosten als bedoeld in lid 6 van dit artikel worden in ieder geval verstaan de wettelijk vastgestelde rente. Onder redelijke kosten worden mede verstaan kosten, gemaakt verband houdend met het incasseren van de openstaande vorderingen. De kosten voor het incasseren van de openstaande vordering worden gesteld op 15% van de openstaande facturen, tenzij wettelijk gezien een ander percentage wordt gehanteerd.

## **Hoofdstuk 4: Bijzondere bepalingen**

### **11. Aanpassingen en wijzigingen**

- 1) Partijen treden met elkaar in overleg over aanpassingen van de opdracht, indien
  - a) zich wijzigingen voordoen in de uitgangspunten of andere omstandigheden die ten grondslag lagen aan de opdracht
  - b) de behoorlijke vervulling van de opdracht extra werkzaamheden vereist. Bij dit overleg nemen partijen elkaars gerechtvaardigde belangen in acht.
- 2) De volgende omstandigheden geven in ieder geval aanleiding de opdracht aan te passen:
  - a) relevante wijzigingen van (overheids)voorschriften of –beschikkingen
  - b) relevante wijzigingen in het programma van eisen dan wel de oorspronkelijke opdracht
  - c) door klant verlangde wijzigingen op, of varianten van, werkzaamheden die reeds goedgekeurd zijn, dan wel onderdeel uitmaken van een fase die reeds is goedgekeurd
  - d) extra werkzaamheden die tijdens de vervulling van de opdracht noodzakelijk blijken.
- 3) Aanpassingen en wijzigingen van de opdracht worden gezien als kostenverhogende omstandigheden als bedoeld in art 7 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden, waarop art 7 lid 8 ev van deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing zijn.

## **12. Geheimhouding**

- 1) 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.
- 2) Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, de dienstverlener gehouden is vertrouwelijk informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en de dienstverlener zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de dienstverlener niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

## **13. Intellectuele eigendom**

- 1) De dienstverlener behoudt ten alle tijde het recht op alle intellectuele eigendom, welke voortvloeien uit of het resultaat zijn van de door dienstverlener geleverde dienst, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Alle rechten van intellectuele of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, welke betrekking hebben op de door dienstverlener vervaardigde en aan de klant te beschikking gestelde producten en/of diensten, blijven eigendom van de dienstverlener. Niets in de met de klant gesloten of te sluiten overeenkomst strekt tot overdracht van zodanige rechten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 3) De klant verkrijgt, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. De dienstverlener zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan de klant opgelegd.
- 4) De klant is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.
- 5) Het is de klant niet toegestaan gebruikersnaam en/of wachtwoorden te delen, over te dragen of op andere wijze openbaar te maken.
- 6) De klant is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te verveelvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij de dienstverlener uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft.
- 7) De klant zal aanduidingen van de dienstverlener of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 8) De dienstverlener staat ervoor in dat zij gerechtigd is het gebruiksrecht aan de klant te verstrekken en vrijwaart de klant tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voor zover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn



geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij de klant in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door de dienstverlener geleverde producten en/of resultaten van de diensten.

9) Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is de klant aan de dienstverlener voor iedere overtreding een boete van €4500 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van dienstverlener op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

#### **14. Force Majeure**

Geen van de partijen is verantwoordelijk jegens de ander voor enige vertraging, non performance, verlies, beschadiging of verwondingen voortkomende uit natuurrampen of een 'act of God', stakingen, diskwalificatie, burger opstand, onrusten, oorlog, brand, explosie, sabotage, storm, overstromingen, aardbevingen, mist of het in beslag nemen van materialen en of manschappen voor nationaal gebruik.

#### **15. Werkzaamheden door derden**

1) De dienstverlener is bevoegd werkzaamheden onder zijn leiding door anderen te doen uitvoeren en ten aanzien van onderdelen ook de leiding aan anderen over te laten, zulks onverminderd zijn verantwoordelijkheid voor de deugdelijke nakoming van de opdracht.

2) Maakt de behoorlijke realisatie van de activiteit het aanstellen van een of meer derde-zelfstandige noodzakelijk, dan gaat de dienstverlener daartoe niet over dan na overleg met de klant.

3) Kosten van lid 1 en 2 bedoelde derde-zelfstandige komen voor rekening van de klant, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

4) In het geval de dienstverlener meerdere derde-zelfstandigen aanstelt, bepaalt de dienstverlener welke zelfstandige verantwoordelijk is voor de afstemming van de werkzaamheden.

### **Hoofdstuk 5 Ontbinden, schadevergoeding en geschillen**

#### **16. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen door de klant**

1) De klant kan, na bevestiging van de overeenkomst door de dienstverlener, de overeenkomst niet ontbinden, een en ander met in achtneming van de overige bepalingen van dit artikel.

2) De klant kan, na bevestiging van de overeenkomst door de dienstverlener, de overeenkomst binnen 14 dagen zonder grond ontbinden. Indien de klant de overeenkomst wenst te ontbinden worden de volgende kosten door de dienstverlener in rekening gebracht:

- a) het honorarium;
- b) de bijkomende kosten;
- c) alle redelijkerwijs gemaakte en nog te maken kosten, voortvloeiend uit verplichtingen die de

dienstverlener ten tijde van de opzegging reeds is aangegaan met het oog op de verdere vervulling van de opdracht.

3) In afwijking van het voorgaande lid kan de klant, na bevestiging van de overeenkomst met betrekking tot een eenmalige (groeps)training, de overeenkomst ontbinden. Indien de klant de overeenkomst wenst te ontbinden worden de volgende kosten door de dienstverlener in rekening gebracht:

- a) binnen 1 maand voorafgaand aan de betreffende activiteit, 25% van het overeengekomen bedrag voor de training;
- b) binnen 2 weken voorafgaand aan de betreffende activiteit, 50% van het overeengekomen bedrag voor de training;
- c) binnen 1 week voorafgaand aan de betreffende activiteit, no-show daaronder begrepen, 100% van het overeengekomen bedrag voor de training.

4) De klant oefent het ontbindingsrecht uit door onverwijld en via mail aan de dienstverlener een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen onder vermelding van de grond van ontbinding en de datum per wanneer de ontbinding intreedt.

5) Indien de klant gebruik maakt van zijn recht van ontbinding geldt als dag waarop de klant de overeenkomst heeft ontbonden de dag waarop de ondubbelzinnige verklaring de dienstverlener heeft bereikt.

6) Op de klant rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het recht van ontbinding.

7) In geval van overmacht of indien de klant zich hier door onvoorziene omstandigheden genoodzaakt ziet, kan de klant de overeenkomst wijzigen of verplaatsen.

8) Wijzigen of verplaatsen kan, onverwijld na het intreden van de vertraging, schriftelijk, middels een ondubbelzinnige verklaring en onder vermelding van de oorzaak van de vertraging en de datum per wanneer de vertraging intreedt.

9) In geval van wijziging of verplaatsing bevestigt de dienstverlener de wijziging of verplaatsing schriftelijk via mail.

10) Wijzigen of verplaatsen kan kosteloos tot 48 uur voor de uitvoering van de te leveren dienst.

11) Bij wijzigingen of verplaatsingen binnen 48 uur worden de gebruikelijke kosten voor de betreffende activiteit volledig in rekening gebracht.

### **17. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen door de dienstverlener**

1) De dienstverlener kan zonder grond de overeenkomst ontbinden, wijzigen of verplaatsen.

2) De dienstverlener deelt de klant schriftelijk via mail, middels een ondubbelzinnige verklaring en onder vermelding van de oorzaak van de ontbinding, wijziging of verplaatsing, onverwijld na het intreden van de vertraging, mee per welke datum de vertraging is ingetreden.

3) Het aanbieden van een vervangende, gewijzigde of verplaatste activiteit geldt als een nieuw aanbod, dat

door de klant aanvaard moet worden.

4) Indien het niet mogelijk is een vervangende activiteit aan te bieden of indien de klant het aanbod van de dienstverlener niet accepteert, maakt de dienstverlener onverwijld het eventueel door de klant betaalde bedrag terug over.

5) Voor eventuele (verdere) schade is de dienstverlener niet aansprakelijk. Uitsluitend de klant is aansprakelijk voor eventuele schade door de ontbinding.

### **18. Aansprakelijkheid**

1) De dienstverlener is jegens de klant aansprakelijk voor zijn toerekenbare tekortkoming. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt dit lid slechts toepassing met inachtneming van de wettelijke regeling van verzuim van de schuldenaar.

2) Maakt de dienstverlener bij de vervulling van de opdracht gebruik van een andere persoon, dan is de dienstverlener op gelijke wijze aansprakelijk als voor zijn eigen tekortkomingen.

### **19. Schadevergoeding**

1) De dienstverlener is, in geval van een toerekenbare tekortkoming, slechts aansprakelijk voor vergoeding van directe schade.

2) Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het honorarium, dat is betaald voor de uitvoering van de opdracht.

3) De dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:

- a) gevolgschade;
- b) gederfde winst;
- c) immateriële schade van de klant;
- d) gemiste besparingen;
- e) bedrijfsstagnatie;
- f) waardevermindering van producten.

4) De klant is verantwoordelijk voor het op juiste wijze aanleveren van zijn persoonlijke informatie, zoals naam, adresgegevens, email en overige voor de juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie. De dienstverlener kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit door de klant onjuist verstrekte informatie die nodig is voor het juist uitvoeren van de overeenkomst.

5) De dienstverlener is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van het delen of op andere wijze openbaar maken van gebruikersnaam en/of wachtwoord van gebruiker. Het opslaan van gebruikersnamen en/of wachtwoorden op duurzame gegevensdragers, dan wel op andere wijze door gebruiker komt volledig voor risico van de klant. Daarnaast kan de dienstverlener geenszins aansprakelijk worden gehouden voor de

onrechtmatige verspreiding van gebruikersnamen en/of wachtwoorden van de klant, indien de klant gebruikt maakt van derde hulpprogramma's voor het bewaren of onthouden van de gebruikersnamen en/of wachtwoorden.

6) Als uitgangspunt voor schadevergoeding wordt ten alle tijde de stand van de wetgeving genomen ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. De dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortvloeiend uit veranderde wetgeving na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de dienstverlener de verandering ten tijde van de overeenkomst bekend behoorde te zijn.

7) De klant is verplicht, tenzij zulks in verband met omstandigheden niet van hem kan worden gevergd, in goed overleg, de dienstverlener in de gelegenheid te stellen binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor de dienstverlener aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van de dienstverlener voor schade ten gevolge van de tekortkomingen.

8) Bij de vaststelling van de schadevergoeding in geval van een overschrijding van de vertegenwoordigingsbevoegdheid wordt, naast met de overige van belang zijnde feiten en omstandigheden, rekening gehouden met de mate waarin de klant door de gevolgen van de bevoegdheidsoverschrijding is gebaat.

9) Indien door of namens de klant het inschakelen van een bepaalde persoon is of wordt voorgeschreven, is de dienstverlener voor wat het werk van die persoon betreft jegens de opdrachtgever tot niet meer gehouden dan tot datgene, waartoe de dienstverlener die persoon kan houden krachtens de voorwaarden van de tussen de dienstverlener en de voorgeschreven persoon geldende afspraken, zoals deze door de klant zijn aanvaard of goedgekeurd. Indien de voorgeschreven persoon tekortschiet en de dienstverlener het redelijkerwijs nodige heeft gedaan om nakoming en/of schadevergoeding te verkrijgen, zal de klant de voor de dienstverlener ontstane extra kosten aan haar vergoeden, voor zover deze haar niet zijn vergoed door de voorgeschreven persoon. Daartegenover zal de dienstverlener, op eerste verzoek van de klant, aan deze zijn vordering op de voorgeschreven persoon cederen tot aan het door de klant aan haar vergoede bedrag.

10) Een op grond van de voorgaande regels bepaalde schadevergoeding is niet van toepassing voor zover deze schadevergoeding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

## **20. Klachten**

1) De dienstverlener beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachten-procedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de dienstverlener, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.

Klachten kunnen door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in

art 1 onder f van deze voorwaarden, bij de dienstverlener worden neergelegd.

3) Bij de dienstverlener ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de dienstverlener binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## **21. Wijzigen van de Algemene Voorwaarden**

1) De dienstverlener is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.

2) Wijzigingen zullen voor de klant slechts verbindend worden, indien de dienstverlener de klant van de wijzigingen van de algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de klant de dienstverlener schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

## **22. Geschillen**

1) Op overeenkomsten tussen de dienstverlener en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

2) Alle geschillen tussen partijen die uit deze overeenkomst voortvloeien zullen, indien niet anders tussen partijen is overeengekomen, door de meest gerede partij worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Belgische rechter van de vestigingsplaats van de dienstverlener.

3) Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen de dienstverlener en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.