

Algemene Voorwaarden

Manon Gervink – Ervaringsgericht werken

Artikel 1 Definities

1. Voor de leesbaarheid van dit document heb ik gekozen voor de `ik` vorm. Waar `ik`, `mij` of `mijn` staat wordt het bedrijf Manon Gervink (ervaringsgericht werken) bedoeld.
2. "Manon Gervink" is gevestigd te Zwolle, KvK-nummer 56748388, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid `ik`.
3. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als `jij`, `jou` of `jouw`.
4. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan ik mij tegen betaling van honorarium en kosten jegens jou werkzaamheden voor jou verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
5. Een traject bestaat uit online trainingen of offline trainingen/sessies.
7. Een online programma bestaat uit het volgen van online lessen, bestaande uit video's, werkbladen en werkboeken en indien bij het programma inbegrepen online coaching sessie(s).
8. Een bijeenkomst is een workshop of training op een externe locatie waar meerdere klanten tegelijk hetzelfde programma volgen.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkzaamheden, overeenkomsten, aanbiedingen, trajecten en levering van diensten en goederen door of namens mij waarop ik deze voorwaarden van toepassing heb verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn ook van toepassing bij verlenging(en) van aanbiedingen en overeenkomsten met mij.
3. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door mijzelf in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
4. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de zakelijke klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. 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.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 werkdagen.
2. Alle aanbiedingen van mij zijn vrijblijvend en niet bindend tenzij het tegendeel uitdrukkelijk in een individueel gerichte schriftelijke aanbieding is medegedeeld en daarbij tevens een termijn voor aanvaarding is vermeld.
3. Door mijzelf gedane mondelinge toezeggingen zijn pas bindend zodra schriftelijk bevestigd aan jou.
4. Ik kan niet aan mijn aanbieding of offerte worden gehouden indien jij redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor vervolgtrajecten of toekomstige programma's.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

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. De prijzen van alle online programma's en trajecten staan op de website www.ervaringsgerichtwerken.nl. Deze prijzen zijn altijd incl. BTW.
3. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen pakketprijzen zijn gebaseerd op het

op dat moment gehanteerde prijspeil. Ik heb het recht de vergoedingen jaarlijks per 1 januari en per 1 juli aan te passen. Ik heb tevens het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste prijzen worden zo spoedig

4. Indien jij in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, ben jij van rechtswege in verzuim een wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat jij in verzuim bent tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

5. Indien jij in gebreke of in verzuim bent in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van jou.

6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van jou zijn de vorderingen van mij op jou onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 5 Informatieverstrekking klant

1. Jij stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan mij.

2. Jij staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Ik zal de gegevens vertrouwelijk behandelen naar de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

3. Jij vrijwaart mij voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.

4. Stel jij niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van jou.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. In mijn coaching sessies, online programma's en trainingen deel ik mijn kennis, ervaring en tools. Zelf moet je naast het volgen van het traject of online trainingsprogramma voldoende tijd reserveren voor de opdrachten. Ik kan niet garanderen dat het volgen van mijn coaching traject, online programma's en bijeenkomsten successen genereert. Wel zal ik me inspannen dat je de juiste handvatten hebt om mijn coaching traject, online programma's en bijeenkomsten met succes te volgen en af te ronden.

2. De overeenkomst is strikt persoonlijk en kan alleen na toestemming van mijzelf worden overgedragen.

3. Indien en voor zover vereist voor een goede uitvoering van de overeenkomst, heb ik het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Ik ben, behoudens in het geval van mijn kant sprake is van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.

Artikel 7 Inschrijvingen

1. Inschrijving voor trajecten, online trainingsprogramma's en andere producten en diensten geschiedt via de website ervaringsgericht werken en geschiedt op volgorde van binnenkomst.

2. Jij bent verplicht na inschrijving de kosten voor deelname te voldoen.

3. Na ontvangst van de betaling ontvang je schriftelijke bevestiging van de inschrijving, waarmee inschrijving definitief is.

Artikel 8 Lidmaatschap, materialen en licenties

1. De online programma's hebben een duidelijk aangegeven termijn.

2. Ik streef ernaar de materialen 6 maanden online voor jou toegankelijk te houden, maar ik kan dit niet garanderen. Als ik de materialen ga verwijderen, of verhuizen naar een andere URL, dan zal ik je dit altijd 3 (drie) maanden van te voren per e-mail laten weten, zodat je in staat bent deze te downloaden of op een andere manier te bewaren. Ik zal dit bericht altijd versturen naar het laatste e-mailadres dat je aan mij bekend hebt gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor jouw risico.

Artikel 9 Intellectueel eigendom

1. Op de teksten en materialen behorende bij mijn diensten bezit ik de intellectuele eigendomsrechten. Tijdens en na de afname van mijn diensten mag je de materialen gebruiken. Het is niet toegestaan deze te delen met derden, tenzij ik hiervoor schriftelijk toestemming heb gegeven.
2. Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis commercieel te verkopen of op te nemen in een eigen programma, tenzij ik hier schriftelijk toestemming voor gegeven heb.
3. Bij overtreding van dit artikel ben je mij een direct opeisbare boete van € 5.000,00 verschuldigd voor iedere overtreding alsmede € 1.000,00 voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd mijn recht om naast de boete (volledige) schadevergoeding te vorderen alsmede onverminderd al mijn overige rechten.
4. Jij hebt te allen tijde recht op inzage in jouw gegevens. De gegevens blijven echter in het bezit van mij.
5. Wanneer tijdens een sessie of training opnames worden gemaakt door jou dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan mij en het is uitdrukkelijk verboden deze opnames voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik en waar het traject op is gericht.

Artikel 10 Wijziging en annulering

1. In het geval van onvoorziene omstandigheden heb ik de mogelijkheid een sessie of training te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van te weinig aanmeldingen, ziekte van een coach en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen welke voor een behoorlijke uitvoering van de sessie of training noodzakelijk zijn. Ik maak een wijziging zoals bedoeld in dit lid uiterlijk 24 uur voorafgaand aan een sessie of bijeenkomst kenbaar aan jou.
2. Ik behoud mij het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een sessie of bijeenkomst. In geval de locatie of data door mij wordt gewijzigd, heb jij het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging jezelf kosteloos in te schrijven voor een sessie of bijeenkomst op een later moment.
3. Annulering door jou voor een online programma of bijeenkomst met een collectieve startdatum is enkel schriftelijk mogelijk via e-mail. Tot twee weken voor aanvang van het programma/ de training dat op een expliciete datum start is annulering van de inschrijving kosteloos. Bij annulering binnen twee weken voor aanvang wordt 50% van de kosten in rekening gebracht; annulering vanaf een week voor aanvang resulteert in de verplichting tot het volledig betalen van de deelnamekosten.
4. Annulering door jou voor een sessie, bijeenkomst of online programma is in geval van onvoorziene omstandigheden -deze komen uitsluitend ter beoordeling van mijzelf- tot 24 uur per email (info@ervaringsgerichtwerken.nl) voor aanvang kosteloos.
 - 4.1. Annulering is een feit als ik ontvangst van de annulering bevestigd heeft.
 - 4.2. Voor de sessies, training of online programma die korter dan 24 uur van te voren geannuleerd worden met gegronde reden is sprake van:
 - a) annuleringskosten à €10,- in geval van een telefonische/skype afspraak;
 - b) annuleringskosten à €25,- per offline sessie / bijeenkomst
 - c) annuleringskosten ter hoogte van de locatiekosten + €25,-, indien de sessie/training, zoals overeengekomen met jou, op een andere locatie plaatsvindt.
 - 4.3. Voor annuleringen in situaties zoals vermeld onder 4.2 geldt dat een nieuwe sessie wordt ingepland en dat de annuleringskosten per factuur in rekening worden gebracht.
 - 4.4. Kosteloos annuleren van de sessies/ bijeenkomsten zonder gegronde reden is niet mogelijk. Indien het door jou gewenst is vanwege annulering één of meerdere sessies extra/opnieuw in te plannen dan zal door ik tevens een aangepaste of aanvullende factuur versturen.
5. Ik behoud mij het recht voor om op ieder moment een deel van of het geheel aan functionaliteit van een of meer onderdelen van een online programma van "Manon Gervink" te wijzigen of stoppen voor een bepaalde periode of voor altijd. Dit zal te allen tijde aan jou worden gecommuniceerd.
6. In geval van een wijziging als genoemd in lid 5 van dit artikel, om welke reden dan ook, heb jij, als je het programma nog aan het volgen bent, op een pro rata teruggave van het reeds betaalde

bedrag aan mij.

Artikel 11 Overmacht

1. Ik ben niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien ik daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan mijn schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor mijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of nietvoorzien, waarop ik geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ik niet in staat ben mijn verplichtingen na te komen. Zoals stroom- of internet storing, terrorisme, extreme file, een verkeersongeluk, extreme weersomstandigheden.

Ik heb ook het recht mij op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat ik mijn verbintenis had moeten nakomen.

3. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, worden de verplichtingen van mij jegens jou opgeschort zo lang ik niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

Artikel 12 Aansprakelijkheid schade

1. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.

2. Ik ben niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat ik ben uitgegaan van door of namens jou verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

3. Ik ben niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen van persoonlijke eigendommen van jou gedurende een sessie of bijeenkomst.

4. Jij blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een sessie, online programma of bijeenkomst.

5. In het geval dat ik een schadevergoeding verschuldigd ben aan jou bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door mij aan jou is gefactureerd.

6. Jij vrijwaart mij tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door mij geleverde diensten en goederen.

Artikel 13 Bijzondere bepalingen

1. Ik behoud mij het recht voor klanten die door hun gedrag het verloop van bijeenkomsten belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende bijeenkomst of toekomstige bijeenkomsten uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende bijeenkomst onverlet.

2. Wij worden allebei gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die wij in het kader van onze overeenkomst hebben verkregen. Ik verwijs je voor meer informatie naar de privacyverklaring.

3. Doordat sommige trajecten en programma's van "**Manon Gervink**" online geleverd worden, kan ik niet garanderen dat mijn diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.

5. Het staat mij te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.

6. In geval van discrepantie tussen de algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, gaat het bepaalde in de overeenkomst voor.

7. Indien ik niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlang, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ik in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

8. Onder schriftelijk wordt tevens verstaan per e-mail.

Artikel 14 Klachten

1. Jij bent verplicht om klachten over facturen en/of de geleverde diensten of goederen binnen 5 werkdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken aan mij. Ik ontvang van jou een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de klacht, zodat ik in staat ben te reageren en als de klacht gegrond is om deze te herstellen. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kan ik niet in behandeling nemen.
2. 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 binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt jou geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
4. Ook als je een klacht stuurt, blijft je verplichting tot betaling gewoon bestaan.

Artikel 15 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Wij zullen beide enkel een beroep op de rechter te Zwolle doen nadat jij en ik ons tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens mij en betrokken derden 12 maanden.