



## Definitie

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- opdrachtnemer: Mevrouw Nilsson coaching en communicatie die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van producten en/of diensten;
- opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
- diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;
- coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings, advies- of coachtraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.
- evenement: de publieke of besloten gebeurtenis waarbij een voorstelling van artistieke en/of educatieve aard of anderszins wordt opgevoerd;
- locatie: de plaats waar het evenement wordt gehouden;
- organisator: de partij welke verantwoordelijk is voor productie en/of organisatie van het evenement;
- aankoop: de overeenkomst tussen Mevrouw Nilsson coaching en communicatie en de klant tot koop en aflevering van tickets;
- ticket: het via de webshop aangeschaft toegangsbewijs tot een evenement;

## 1 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- I.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- I.2 Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.
- I.3 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.
- I.4 Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- I.5 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, of indien er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van een of meerdere bepalingen, dan dient gehandeld te worden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- I.6 Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.



## 2 Offertes en prijzen

- 2.1 De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.
- 2.2 De prijzen in de genoemde offertes zijn vermeld in euro's exclusief btw, tenzij anders aangegeven. Prijzen van tickets zijn vermeld in euro's inclusief btw.
- 2.3 Opdrachtnemer behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de prijzen te wijzigen, in het bijzonder wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is.
- 2.4 Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
- 2.5 In sommige gevallen is er voor een evenement sprake van actieprijzen. Deze prijzen zijn geldig gedurende een bepaalde periode zolang de voorraad strekt. Op deze prijzen kan voor of na de bepaalde periode geen aanspraak worden gemaakt.
- 2.6 Opdrachtnemer kan niet aan de aanbieding worden gehouden indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, danwel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.7 Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat door de opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door de opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd en/of per mail is vastgelegd.
- 2.8 Een overeenkomst komt ook tot stand als door de klant een ticket wordt gekocht via de website. Betaling kan geschieden op (een van) de wijze(n) zoals aangegeven tijdens het bestelproces. Aan de bestelling kunnen nadere (betalings-/bestel)voorwaarden worden gesteld. In het geval van technische storingen van welke aard dan ook waardoor de (creditcard-)betalingen niet, niet juist of niet tijdig kunnen worden verwerkt en/of geautoriseerd, is opdrachtnemer niet aansprakelijk.

## 3 Uitvoering van de overeenkomst

- 3.1 Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven.
- 3.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.
- 3.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat



opdrachtnemer is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

## 4 Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 4.1 Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aan gegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.2 Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst verlengen of beëindigen door schriftelijke opzegging. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 2 maanden in acht te nemen.
- 4.3 Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of per direct de overeenkomst te ontbinden, indien opdrachtgever zonder aannemelijke redenen en/of gerechtvaardigde grond, de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt.
- 4.4 Indien opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 4.5 Tickets kunnen niet worden teruggenomen of omgeruild en verliezen hun geldigheid bij het verstrijken van de daarop aangegeven geldigheidsdatum.
- 4.6 Elk ticket beschikt over een unieke barcode en is daarom slechts één keer bruikbaar.
- 4.7 Tickets mogen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt zonder schriftelijke toestemming van de organisator van het evenement.

## 5 Annulering van de overeenkomst

- 5.1 Opdrachtnemer heeft het recht om – met duidelijke opgave van redenen- een evenement, cursus, training, begeleidings-of coachtraject te annuleren of een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.
- 5.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vergoeding of restitutie van de tickets bij een eventuele annulering van een evenement door de organisator dan wel de houder van de locatie.
- 5.3 Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele overige direct of indirect gemaakte (on)kosten of uitgaven.
- 5.4 Schriftelijke annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de afgesproken dienst te voldoen.
- 5.5 Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van het evenement, cursus, training, begeleidings-of coachtraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag.
- 5.6 Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op



- enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
- 5.7 Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 36 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 36 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen, met een minimum van het dan geldende uurtarief. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
- 5.8 Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

## 6 Wijziging van de overeenkomst

- 6.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.
- 6.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 6.3 Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- 6.4 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

## 7 Geheimhouding

- 7.1 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.
- 7.2 Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.
- 7.3 In het geval van dreigend gevaar voor zowel de opdrachtgever als de samenleving behoudt opdrachtnemer zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.
- 7.4 Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.



## 8 Intellectuele eigendom

- 8.1 Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaar van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten alsmede verstrekte documentatie, programmatuur, offertes e.d. (hierna: stukken) uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en stukken niet wijzigen of verwijderen.
- 8.2 Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## 9 Betaling en levering

- 9.1 Facturen worden tenzij anders overeengekomen door opdrachtnemer per e-mail verstuurd aan het adres dat door opdrachtgever bij aanvang van de dienstverlening is verstrekt.
- 9.2 Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 9.3 Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadelijk kan worden.
- 9.4 Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verdragingsrente van 2% per maand verschuldigd over de openstaande vorderingen. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 9.5 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 9.6 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 9.7 Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.
- 9.8 Voor een evenement accepteert opdrachtnemer iDEAL, PayPal en creditcard betalingen.
- 9.9 Tickets worden na betaling als pdf per e-mail geleverd. Afnemer dient dit pdf-document zelf uit te printen en mee te nemen naar het evenement danwel een duidelijk zichtbaar digitaal exemplaar te tonen t.b.v. het scannen van de barcode.



## 10 Incassokosten

In geval opdrachtgever in verzuim is met de volledige betaling van de door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen dan is opdrachtgever aan opdrachtnemer buitengerechtigde kosten verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

- a. Voor zover opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtigde incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde Incassokosten, voor zover het openstaande bedrag - na het intreden van het verzuim - niet alsnog na aanmaning binnen 14 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door opdrachtnemer wordt voldaan.
- b. Voor zover opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de buitengerechtigde (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van €75,00 voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

## 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoonde dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
- 11.2 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 11.3 In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag,
- 11.4 Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.
- 11.5 Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

## 12 Persoonsgegevens

Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.



## 13 Geschillenbeslechting

- 13.1 Opdrachtnemer is aangesloten bij de [NOBCO](#). Samenhangend met de Internationale Ethische Code voor coaches heeft NOBCO een klachtenprocedure en klachtenreglement. Klachtenprocedures worden volgens het klachtenreglement afgehandeld door de [klachtencommissie](#).
- 13.2 Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 13.3 Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de klachtencommissie of de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.

*Deze algemene voorwaarden zijn op 1 februari 2018 vastgesteld, aangepast op 5 mei 2018 en gepubliceerd op de website van Mevrouw Nilsson coaching en communicatie.*