

## Algemene voorwaarden Coaching Veerkracht versie: januari 2019

### Artikel 1. Definities

- 1.1. Coaching Veerkracht: de eenmanszaak Coaching Veerkracht, statutair gevestigd te Alkmaar en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 67175155.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Coaching Veerkracht een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Coaching Veerkracht voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het geven van coaching consulten en Reiki-sessies aan kinderen, jongeren en jongvolwassenen.
- 1.5. Producten: de door Coaching Veerkracht gepubliceerde boeken.
- 1.6. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Coaching Veerkracht en klant krachtens welke Coaching Veerkracht de dienst zal uitvoeren.
- 1.7. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.8. Website: [www.coachingveerkracht.com](http://www.coachingveerkracht.com).

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Coaching Veerkracht gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging met Coaching Veerkracht verklaart de klant dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Coaching Veerkracht en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
- 2.3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Coaching Veerkracht en klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 2.4. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.

### Artikel 3. Offertes en aanbiedingen

- 3.1. Offertes van Coaching Veerkracht zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- 3.2. Coaching Veerkracht zal in de offerte aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte.
- 3.3. Aanbiedingen gedaan door Coaching Veerkracht zijn slechts geldig voor de genoemde periode die in de offerte is vastgelegd. Aanbiedingen gelden nimmer voor de toekomst.
- 3.4. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Coaching Veerkracht het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.
- 3.5. Coaching Veerkracht behoudt zich het recht voor om een aanbesteding van de totale opdracht aan klant te factureren alvorens Coaching Veerkracht de opdracht zal gaan uitvoeren.
- 3.6. Alle door Coaching Veerkracht gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, inclusief btw, verzendkosten, indirecte tijd voor voorbereiding, rapportage, administratie, uitwerking van gesprekken en overige vastgestelde heffingen en/of retributies, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 3.7. Coaching Veerkracht behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.
- 3.8. Coaching Veerkracht behoudt zich het recht om jaarlijks

prijzen te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex, vastgesteld voor het CBS. Deze verhoging van de prijzen geeft de klant geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

### Artikel 4. Overeenkomst en meerwerk

- 4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Coaching Veerkracht verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte.
- 4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.
- 4.3. De klant wordt door het aangaan van de overeenkomst met Coaching Veerkracht verplicht tot het ondertekenen van een behandelingsovereenkomst. Indien de klant nog niet de leeftijd van 16 jaren heeft bereikt, dienen de ouders van klant en de klant zelf de behandelingsovereenkomst te ondertekenen.
- 4.4. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Coaching Veerkracht binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.
- 4.5. Coaching Veerkracht heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze aan de klant worden doorberekend.
- 4.6. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Coaching Veerkracht zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.
- 4.7. Indien de klant een overeenkomst met Coaching Veerkracht wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien hij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of ingeval van annulering tien procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium.
- 4.8. Indien Coaching Veerkracht, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Coaching Veerkracht gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Coaching Veerkracht in rekening wenst te brengen, heeft klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Coaching Veerkracht uitgevoerde werk te vergoeden.

### Artikel 5. Rechten en verplichtingen voor Coaching Veerkracht

- 5.1. Coaching Veerkracht garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 5.2. Coaching Veerkracht behoudt het recht af te kunnen zien van begeleiding indien er zich omstandigheden voordoen welke voortzetting van de begeleiding onmogelijk maken, geen toegevoegde waarde (meer) hebben of er zich anderszins omstandigheden voordoen welke de voortzetting van de begeleiding onmogelijk maken.
- 5.3. Coaching Veerkracht spant zich in om de gegevens die Coaching Veerkracht voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.
- 5.4. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Coaching Veerkracht met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.
- 5.5. Coaching Veerkracht is gerechtigd om voor promotionele doeleinden de gegevens van de opdrachtgever te publiceren op de website van Coaching Veerkracht en/of overige promotionele uitingen van Coaching Veerkracht.
- 5.6. Coaching Veerkracht zal zich onthouden van het kennisnemen van de inhoud van persoonlijke e-mail of andere bestanden en berichten welke door de klant op servers van Coaching Veerkracht worden opgeslagen, tenzij zij hier toe verplicht wordt vanwege enige wettelijke verplichting of rechterlijke uitspraak.

## **Artikel 6. Rechten en verplichtingen voor klant en het herroepingsrecht**

6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.

6.2. In geval van verhindering aan de zijde van de klant dient de klant dit minimaal 24 uur voor aanvang van de afspraak aan Coaching Veerkracht te melden. Dit kan geschieden via telefoon, voicemail of e-mail. Indien de klant niet minimaal 24 uur voor aanvang van de afspraak afzegt, is Coaching Veerkracht gerechtigd tot het in rekening brengen van het volledige bedrag van de geannuleerde afspraak.

6.3. Begeleiding van Coaching Veerkracht is mogelijk zonder verwijzing van een arts of medisch specialist.

6.4. De klant dient Coaching Veerkracht te voorzien van alle juiste gegevens waarvan klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Coaching Veerkracht onverwijld op de hoogte te stellen van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Coaching Veerkracht om verzoekt.

6.5. Indien in uitzondering op artikel 6.4 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Coaching Veerkracht zijn verstrekt, heeft Coaching Veerkracht het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

6.6. De klant stelt Coaching Veerkracht steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar banknummer.

6.7. Bij klachten over de door Coaching Veerkracht geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Coaching Veerkracht binnen 7 dagen na levering van de dienst en/of het product, doch uiterlijk binnen één maand na voltooiing van de volledige opdracht. De klant vrijwaart Coaching Veerkracht één jaar na levering van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.

6.8. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.4 die Coaching Veerkracht nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Coaching Veerkracht niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.9. Wanneer Coaching Veerkracht inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Coaching Veerkracht is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.

6.10. De klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op de aankoop van een product of dienst binnen minimaal 14 dagen zonder opgaaf van redenen ontbinden. Coaching Veerkracht mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding.

6.11. De in artikel 6.10. genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de klant het product of dienst heeft ontvangen. Tijdens de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking daarvan. De klant mag het product slechts bekijken en gebruiken zoals hij dit in een winkel zou kunnen doen.

6.12. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd aan Coaching Veerkracht. Zo snel mogelijk daarop zendt de klant het product terug naar Coaching Veerkracht. Het risico van terugsturen en de kosten hiervan liggen bij de klant.

6.13. Als de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

6.14. Coaching Veerkracht kan producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, dit wordt aan de klant bij het aanbod aangegeven en nogmaals tijdig voor het sluiten van de overeenkomst.

## **Artikel 7. Levering en levertijd**

7.1. De door Coaching Veerkracht te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met klant vastgesteld. De door Coaching Veerkracht opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant.

7.2. Een door Coaching Veerkracht vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Coaching Veerkracht niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan zestig dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Coaching Veerkracht, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Coaching Veerkracht mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5. Aan de leveringsplicht van Coaching Veerkracht zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Coaching Veerkracht geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

## **Artikel 8. Betaling**

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door Coaching Veerkracht verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden en vóór aanvang van het volgende gesprek/consult, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ook biedt Coaching Veerkracht de mogelijkheid tot het betalen van de facturen in 2 of 3 termijnen.

8.3. Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van €50,00 exclusief btw bij de tweede herinnering en een volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.5. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.6. In bovenstaande gevallen heeft Coaching Veerkracht voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.7. De klant gaat er mee akkoord dat Coaching Veerkracht elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Coaching Veerkracht zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.8. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant of vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer, dan is de klant €2,50 administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Coaching Veerkracht verzonden facturen uiterlijk binnen zeven dagen na factuurdatum schriftelijk aan Coaching Veerkracht kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Coaching Veerkracht een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Alle door Coaching Veerkracht geleverde producten en

diensten blijven eigendom van Coaching Veerkracht totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Coaching Veerkracht zijn voldaan.

8.11. Het is niet mogelijk de kosten voor de werkzaamheden van Coaching Veerkracht vergoed te krijgen bij een zorgverzekeraar.

#### **Artikel 9. Voorbehoud van eigendom & intellectueel eigendom**

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, rapporten, workshops, lezingen, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Coaching Veerkracht tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Coaching Veerkracht geleverde producten of diensten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden vervoelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Coaching Veerkracht en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te vervoelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Coaching Veerkracht.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Coaching Veerkracht ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Coaching Veerkracht.

9.5. Alle door de klant gepubliceerde informatie via de door Coaching Veerkracht geleverde producten blijven eigendom van de klant.

9.6. Coaching Veerkracht is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Coaching Veerkracht plaatst. Indien de door klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Coaching Veerkracht vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

10.1. Iedere overeenkomst tussen Coaching Veerkracht en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst. Coaching Veerkracht kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

10.2. Indien Coaching Veerkracht onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door klant.

10.3. In aanvulling op artikel 10.2 is Coaching Veerkracht dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Coaching Veerkracht aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Coaching Veerkracht toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.
- 10.4. Coaching Veerkracht sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Coaching Veerkracht geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Coaching Veerkracht.

10.5. Coaching Veerkracht is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste

besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.6. Klant vrijwaart Coaching Veerkracht voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van Coaching Veerkracht.

10.7. Coaching Veerkracht is nimmer aansprakelijk voor de wijze waarop klant de informatie (zoals teksten en/of afbeeldingen) tot zich heeft genomen/gekregen.

#### **Artikel 11. Onderbreking van de diensten en overmacht**

11.1. Coaching Veerkracht is niet aansprakelijk voor overmacht situaties waarin zij genoodzaakt is de begeleiding en overeengekomen afspraken op te schorten. Coaching Veerkracht zal haar uiterste best doen om situaties als deze te voorkomen, mocht een situatie aan de orde komen kan zij de afspraak, zonder in gebreke te zijn, met een maand opschorten. De betalingsverplichting voor de klant wordt daarmee eveneens opgeschort.

11.2. Coaching Veerkracht is niet gehouden aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 60 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.3. Coaching Veerkracht is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Coaching Veerkracht weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Coaching Veerkracht kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Coaching Veerkracht een overeenkomst is aangegaan.

11.4. Naast het bepaalde in lid 11.2 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

#### **Artikel 12. Duur overeenkomst en beëindiging**

12.1. Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten, wordt de overeenkomst in beginsel aangegaan de tussen partijen voor een duur van twaalf maanden, tenzij anders is overeengekomen.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel klant als Coaching Veerkracht, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.2 kan Coaching Veerkracht de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met Coaching Veerkracht voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;

- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Coaching Veerkracht;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

Coaching Veerkracht zal wegens deze beëindiging, zoals bepaald in artikel 12.4, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.5. Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Coaching Veerkracht vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.6. Coaching Veerkracht behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Coaching Veerkracht overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij klant hiervan op de hoogte. Het staat klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste zeven dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

### **Artikel 13. Conformiteit**

13.1. Coaching Veerkracht zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Coaching Veerkracht in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Coaching Veerkracht worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Coaching Veerkracht aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Coaching Veerkracht.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Coaching Veerkracht te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Coaching Veerkracht, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

### **Artikel 14. Overige bepalingen en toepasselijk recht**

14.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Coaching Veerkracht en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

14.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Coaching Veerkracht alleen bindend indien en voor zover deze door Coaching Veerkracht uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

14.3. Indien Coaching Veerkracht op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

14.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

14.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien Coaching Veerkracht hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

14.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Coaching Veerkracht partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

14.7. De klant en Coaching Veerkracht zullen eventuele geschillen eerst in onderleg overleg en in der minnen proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

14.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Holland bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Coaching Veerkracht en de klant.