

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## ARTIKEL 1. DEFINITIES

1.1. Coaching Praktijk Carmen Eerland (handelsnaam van CRMN BV), gevestigd te Rotterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 76223280.

1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als coach online en offline coachen van particulieren en ondernemers door middel van coaching trajecten, sessies, checklists, challenges, e-books, workshops, een online academy, webinars en 1-op-1 trajecten.

1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Coaching Praktijk Carmen Eerland en klant krachtens welke Coaching Praktijk Carmen Eerland de dienst zal uitvoeren.

1.6. Particuliere klant: de natuurlijk persoon die niet handelt uit naam van zijn/haar beroep of bedrijf.

1.7. Zakelijke klant: de natuurlijke of rechtspersoon die handelt uit naam van zijn/haar beroep of bedrijf.

1.8. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.

1.9. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.

1.10. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van Coaching Praktijk Carmen Eerland.

1.11. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Coaching Praktijk Carmen Eerland worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.

1.12. Website: [www.carmeneerland.nl](http://www.carmeneerland.nl) van deze algemene voorwaarden verworpen.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Coaching Praktijk Carmen Eerland 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, dan wel een akkoord via de e-mail verklaart de klant dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Coaching Praktijk Carmen Eerland en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.

2.3. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.

2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door Coaching Praktijk Carmen Eerland zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.

2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

## ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

3.1. Offertes van Coaching Praktijk Carmen Eerland zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 2 werkdagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.

3.2. Coaching Praktijk Carmen Eerland zal in de offerte aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte. De in de offerte genoemde prijzen gelden voor de in de offerte genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In de offerte staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst/product dan wel het gebruikelijke uurtarief van Coaching Praktijk Carmen Eerland met een vooraf geschat aantal uren/ het tarief.

3.3. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.4. Coaching Praktijk Carmen Eerland is gerechtigd een aanbetaling van 30% aan de klant te factureren alvorens Coaching Praktijk Carmen Eerland de opdracht gaat uitvoeren.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

3.5. Afspraken over deadlines worden in de offerte schriftelijk overeengekomen. Indien levering door Coaching Praktijk Carmen Eerland afhangt van feedback of input van de klant, is Coaching Praktijk Carmen Eerland nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Coaching Praktijk Carmen Eerland is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.

3.6. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Coaching Praktijk Carmen Eerland het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.7. Alle door Coaching Praktijk Carmen Eerland gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, inclusief btw, parkeer- en verblijfskosten en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.8. Losse coaching sessies en workshops dienen na akkoord op de offerte op basis van vooruitbetaling plaats te vinden.

3.9. Coaching Praktijk Carmen Eerland 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.

3.10. Coaching Praktijk Carmen Eerland is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.11. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Coaching Praktijk Carmen Eerland zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoeld traject, coaching, cursus of welke overeenkomst dan ook, dan is Coaching Praktijk Carmen Eerland bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.12. Na het verstrijken van de duur van de opdracht, in geval van een traject met een bepaalde duur, kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## 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 Praktijk Carmen Eerland verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.

4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Coaching Praktijk Carmen Eerland binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. Coaching Praktijk Carmen Eerland heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat hij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Coaching Praktijk Carmen Eerland zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Indien de klant een overeenkomst met Coaching Praktijk Carmen Eerland wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien hij bij ontbinding overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of in geval van annulering 30% van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium. Tevens wordt in ieder geval de vergoeding uit artikel 14.7. in acht genomen. Bij tussentijdse ontbinding van een coaching traject blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

4.7. Indien Coaching Praktijk Carmen Eerland, 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 Praktijk Carmen Eerland gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland uitgevoerde werk te vergoeden.

4.8. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van klant. Coaching Praktijk Carmen Eerland zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

## ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR COACHING PRAKTIJK CARMEN EERLAND

5.1. Coaching Praktijk Carmen Eerland garandeert dat de aan haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

5.2. Coaching Praktijk Carmen Eerland spant zich in om de gegevens die Coaching Praktijk Carmen Eerland voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Coaching Praktijk Carmen Eerland met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.

5.4. Coaching Praktijk Carmen Eerland is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews, de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) van de klant te publiceren op de website van Coaching Praktijk Carmen Eerland en/of overige promotionele uitingen van Coaching Praktijk Carmen Eerland.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

5.5. Coaching Praktijk Carmen Eerland is gerechtigd om, indien de klant in gebreke is met het nakomen van zijn betalingsverplichting, het recht op deelname op te schorten.

## ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR KLANT, HERROEPINGSRECHT

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

6.2. De klant dient Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Coaching Praktijk Carmen Eerland om verzoekt.

6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Coaching Praktijk Carmen Eerland zijn verstrekt, heeft Coaching Praktijk Carmen Eerland 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.

6.4. De klant stelt Coaching Praktijk Carmen Eerland steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

6.5. Bij klachten over de door Coaching Praktijk Carmen Eerland geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Coaching Praktijk Carmen Eerland binnen 8 dagen na levering van de dienst doch binnen 60 dagen na volledige afronding van de opdracht of het traject. De klant vrijwaart Coaching Praktijk Carmen Eerland één jaar na levering van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Coaching Praktijk Carmen Eerland nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Coaching Praktijk Carmen Eerland niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade

6.7. Wanneer Coaching Praktijk Carmen Eerland inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Coaching Praktijk Carmen Eerland 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.

6.8. De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Coaching Praktijk Carmen Eerland tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

6.9. De particuliere klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op de aankoop van de dienst binnen 14 dagen zonder opgaaf van redenen ontbinden. Coaching Praktijk Carmen Eerland mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding.

6.10. De in artikel 6.9 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de klant de dienst heeft afgenomen.

6.11. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt hij/zij dit binnen de bedenktijd aan Coaching Praktijk Carmen Eerland. In geval van levering binnen de bedenktijd geeft de klant uitdrukkelijk toestemming tot levering van de diensten nadat Coaching Praktijk Carmen Eerland hier expliciet naar heeft gevraagd.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

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

6.13. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.

6.14. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een e-book of online cursus/coaching, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant toegang tot zijn/haar aankoop. De klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

6.15. Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en wordt in overleg met klant vastgesteld. De door Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Coaching Praktijk Carmen Eerland niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Coaching Praktijk Carmen Eerland, 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.



# ALGEMENE VOORWAARDEN

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Coaching Praktijk Carmen Eerland geleverde zaken één 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 Praktijk Carmen Eerland verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Coaching Praktijk Carmen Eerland biedt de mogelijkheid om facturen in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Voor aanvang van een traject dient de aan de klant verstuurd factuur volledig te zijn voldaan.

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. In geval van niet tijdige betaling kan Coaching Praktijk Carmen Eerland besluiten haar werkzaamheden tijdelijk stil te leggen tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan Coaching Praktijk Carmen Eerland besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

8.5. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW (in geval van particuliere de opdrachtgever en gelden de wettelijke tarieven in verband met de incassokosten) bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

8.6. 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.

8.7. In bovenstaande gevallen heeft Coaching Praktijk Carmen Eerland 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.

8.8. De klant gaat er mee akkoord dat Coaching Praktijk Carmen Eerland elektronisch factureert. 8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Coaching Praktijk Carmen Eerland verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Coaching Praktijk Carmen Eerland kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland geleverde producten en diensten blijven eigendom van Coaching Praktijk Carmen Eerland totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Coaching Praktijk Carmen Eerland zijn voldaan. Te allen tijde met inachtneming van artikel 9.

## 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, offertes, workshops, online trainingen, modellen, technieken, (werk-)boeken, e-books, foto's, video's, instrumenten en lesmaterialen alsmede voorbereidend materiaal en uitgebrachte rapportages berusten uitsluitend bij Coaching Praktijk Carmen Eerland tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Coaching Praktijk Carmen Eerland geleverde producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden verveelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

9.3. De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Coaching Praktijk Carmen Eerland.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Coaching Praktijk Carmen Eerland ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Coaching Praktijk Carmen Eerland, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. Coaching Praktijk Carmen Eerland is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 en artikel 14.6 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.7. Bij inbreuk heeft Coaching Praktijk Carmen Eerland recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste tweemaal de door hem gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

## ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Iedere overeenkomst tussen Coaching Praktijk Carmen Eerland en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst. Coaching Praktijk Carmen Eerland kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten of de mate waarin het leveren van de diensten bijdraagt aan het door de klant en Coaching Praktijk Carmen Eerland gestelde doel.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals opgedaan tijdens een traject, cursus, het gebruik van de academy of online programma. De inhoud van de coaching en de online cursus zijn niet bedoeld ter vervanging van medisch advies van een huisarts of medisch specialist. Coaching Praktijk Carmen Eerland verleent slechts diensten als coaching en andere diensten zijn geen medische ondersteuning. Mensen met medicijngebruik en/of mensen met een medische achtergrond worden doorgestuurd naar een arts en/of medisch specialist. Het gebruik van de cursus en eventuele beslissingen die genomen worden naar aanleiding van de coaching en/of de cursus, is voor eigen verantwoordelijkheid van de klant. Coaching Praktijk Carmen Eerland aanvaardt geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook.

10.3. Indien Coaching Praktijk Carmen Eerland onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 1 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Dit bedrag is niet hoger dan €1500,- en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan Coaching Praktijk Carmen Eerland uitkeert. 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.

10.4. In aanvulling op artikel 10.3 is Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Coaching Praktijk Carmen Eerland toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

10.5. Coaching Praktijk Carmen Eerland sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Coaching Praktijk Carmen Eerland geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Coaching Praktijk Carmen Eerland.

10.6. Coaching Praktijk Carmen Eerland 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.

10.7. Klant vrijwaart Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland.

## ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMACHT

11.1. Coaching Praktijk Carmen Eerland is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 90 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2. Coaching Praktijk Carmen Eerland is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Coaching Praktijk Carmen Eerland weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland een overeenkomst is aangegaan.

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

# ALGEMENE VOORWAARDEN

11.4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van Coaching Praktijk Carmen Eerland onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Coaching Praktijk Carmen Eerland of Coaching Praktijk Carmen Eerland zelf, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, bedrijfsstoringen bij Coaching Praktijk Carmen Eerland, wanprestatie door leveranciers van Coaching Praktijk Carmen Eerland waardoor Coaching Praktijk Carmen Eerland haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van Coaching Praktijk Carmen Eerland of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft Coaching Praktijk Carmen Eerland tevens ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat Coaching Praktijk Carmen Eerland in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in artikel 78 Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

## ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de offerte anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

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 Praktijk Carmen Eerland, 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.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3 kan Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Coaching Praktijk Carmen Eerland;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

Coaching Praktijk Carmen Eerland zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in dit artikel, 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 Praktijk Carmen Eerland vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij 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.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

12.6. Coaching Praktijk Carmen Eerland behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Coaching Praktijk Carmen Eerland overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt hij de 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 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

## ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. Coaching Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland 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 Praktijk Carmen Eerland worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Coaching Praktijk Carmen Eerland aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Coaching Praktijk Carmen Eerland.

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



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN TRAJECTEN, CURSUSSEN, WORKSHOPS EN COACHING

14.1. Het is de klant uitdrukkelijk verboden, ongeacht deelname of niet, om een soortgelijk traject of cursus al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Coaching Praktijk Carmen Eerland aan te bieden of te doen geven.

14.2. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan het traject of de cursus en ieder handelen van de klant is voor zijn eigen rekening en risico. Coaching Praktijk Carmen Eerland aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoeerde wijze en methode van Coaching Praktijk Carmen Eerland in de praktijk tot uitvoering brengt.

14.3. Coaching Praktijk Carmen Eerland is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens Coaching Praktijk Carmen Eerland, het recht op deelname op te schorten totdat de klant aan zijn/haar betalingsverplichting heeft voldaan.

14.4. Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een coaching traject blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

14.5. De resultaten van het traject hangt af van de inzet van de klant. Coaching Praktijk Carmen Eerland kan nimmer verantwoordelijk gehouden worden voor niet behaalde resultaten.

14.6. De door Coaching Praktijk Carmen Eerland aan de klant verstrekte inloggegevens betreffende de online trajecten/academy/modules/begeleiding mogen nimmer met derden worden gedeeld.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

14.7. Indien de klant over gaat tot annulering van de overeengekomen coaching sessies dan wel trajecten en niet binnen 2 werkdagen een andere datum overeengekomen wordt, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd:

- annulering tot 48 uur voor de levering van de dienst; 30% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering tussen 48 uur en 24 uur voor de levering van de dienst; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 50% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 24 uur voor de levering van de dienst; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 75% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- indien de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de levering van de dienst aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden, dan wel wordt de sessie bij een traject als uitgevoerd aangemerkt.

14.8. Coaching Praktijk Carmen Eerland is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van het volgen van coaching sessies of het volgen van een workshop, webinar of cursus. Het volgen van de sessies valt volledig onder het eigen risico van de klant. Coaching Praktijk Carmen Eerland behoudt zich het recht voor

de coaching sessies te staken totdat er contact is geweest met een medisch specialist of arts.

14.9. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van workshops, cursussen, webinars of sessies van Coaching Praktijk Carmen Eerland is slechts mogelijk indien het gaat om een particuliere klant. De klant die in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf een ticket heeft gekocht, maakt geen aanspraak op restitutie van het ticket. De klant is derhalve te allen tijde gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet.

14.10. Coaching Praktijk Carmen Eerland behoudt zich het recht voor deelnemers te verwijderen bij workshops, cursussen, webinars of sessies indien de deelnemers door het gedrag een workshop, cursussen, webinars of sessies belemmeren. Restitutie van betaalde gelden is daarbij uitgesloten.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

14.11. Coaching Praktijk Carmen Eerland is gerechtigd de workshop, cursus of webinar te annuleren indien er niet voldoende deelnemers zijn. De klant zal het betaalde factuurbedrag binnen 14 dagen gerestitueerd krijgen tenzij direct een andere workshop datum beschikbaar komt.

14.12. Indien Coaching Praktijk Carmen Eerland door overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om de workshop, cursus of webinar te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de workshop voor de nader te bepalen datum zonder dat de klant recht heeft op restitutie van eventueel betaalde gelden.

14.13. De klant is gerechtigd screenshots te maken van de online cursus/coaching en via social media te delen mits dit gebeurt met vermelding naar het Instagramaccount @carmeneerland en in beperkte mate.

14.15 Na het einde van de begeleiding en/of online cursus behoudt de klant beperkt het recht om in te loggen op de online leeromgeving, Coaching Praktijk Carmen Eerland geeft in het aanbod aan hoe lang de content beschikbaar blijft. Coaching Praktijk Carmen Eerland streeft ernaar al het materiaal online te houden. Indien Coaching Praktijk Carmen Eerland besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen naar een andere website, stelt Coaching Praktijk Carmen Eerland de klant hier één maand voorafgaand aan de verhuizing dan wel verwijdering via het bij Coaching Praktijk Carmen Eerland meest recente bekende e-mailadres op de hoogte. De klant is zelf verantwoordelijk voor het, indien mogelijk, tijdig downloaden van bestanden.

## ARTIKEL 15. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

15.1. 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 Praktijk Carmen Eerland 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.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

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

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

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

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

15.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Coaching Praktijk Carmen Eerland partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

15.7. De klant en Coaching Praktijk Carmen Eerland zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minnen proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

15.8. 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 Praktijk Carmen Eerland en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.