



Algemene voorwaarden Susan Sandholm

Versie 1.0, november 2020

1. Definities

Met een hoofdletter geschreven termen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis zoals in dit artikel vermeld.

Diensten: De door Opdrachtnemer te verrichten diensten gericht op coaching of training. Op dit moment: een 1-op-1 zesweeks coachingstraject, een 1-op-1 coachsessie van twee uur en de Online Academie.

Klant: De ondernemer die diensten afneemt van Opdrachtnemer en wederpartij van Opdrachtnemer.

Online Academie: De online leeromgeving waar cursussen kunnen worden gevolgd op of via de website van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer: Susan Sandholm gevestigd te Noorderlicht 61, 1704 ZM Heerhugowaard. Bekend bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 73056502 en gebruiker van deze Voorwaarden.

Overeenkomst: Het geheel van aanbod en aanvaarding en omvat de prestaties van Partijen over en weer. De Voorwaarden maken hier deel van uit.

Schriftelijk: Alle schriftelijke uitlatingen en afspraken van Partijen onderling, al dan niet elektronisch. Onder schriftelijk wordt (mede) verstaan: e-mail, WhatsApp of SMS berichten, DM berichten op Instagram.

Voorwaarden: Deze set algemene voorwaarden, inclusief eventuele toekomstige wijzigingen.

Werk: Met werk of werken wordt in deze Voorwaarden bedoeld een werk in de zin van de Auteurswet waar auteursrecht op rust.

2. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1. De Overeenkomst komt tot stand door de aanvaarding door de Klant van een aanbod dat is gedaan door Opdrachtnemer.
- 2.2. Een aanbod van Opdrachtnemer is altijd Schriftelijk, al dan niet in de vorm van een offerte.
- 2.3. Bij aanvaarding van het aanbod van Opdrachtnemer gaat de Klant een betalingsverplichting aan. Deze verplichting is onherroepelijk.
- 2.4. Wanneer een overeenkomst mondeling tot stand is gekomen, is de Overeenkomst pas geldig als deze Schriftelijk is bevestigd door Opdrachtnemer.

3. Toepasselijkheid Voorwaarden

- 3.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, aanbiedingen, offertes en Diensten met- of geleverd door Opdrachtnemer.
- 3.2. Partijen wijken alleen af van deze Voorwaarden als dit uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen.
- 3.3. Bij onderlinge strijdigheid tussen (delen van) een Schriftelijke Overeenkomst en deze Voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst.
- 3.4. Indien een of meerdere bepaling uit de Voorwaarden buiten toepassing of onrechtmatig worden verklaard, op welke wijze dan ook, blijven alle overige bepalingen onverminderd van toepassing.

4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1. Opdrachtnemer zal pas beginnen met het uitvoeren van de Overeenkomst als zij de betaling voor de Diensten van de Klant heeft ontvangen.



- 4.2. Opdrachtnemer zal de overeenkomst uitvoeren op een wijze die van een professioneel coach mag worden verwacht.
- 4.3. Opdrachtnemer heeft bij alle Diensten een coachende rol. De resultaten die de Klant haalt, zijn volledig afhankelijk van zijn of haar eigen inspanningen. Opdrachtnemer kan geen enkel resultaat garanderen.
- 4.4. De Klant erkent dat een eventueel resultaat valt of staat met zijn of haar eigen inspanningen. De verantwoordelijkheid voor een geslaagd traject ligt bij de Klant.
- 4.5. Opdrachtnemer gaat bij haar Diensten uit van de informatie die de Klant haar ter beschikking stelt. Indien deze informatie niet klopt of onvolledig is, dan is dit volledig voor de verantwoordelijkheid van de Klant.
- 4.6. De klant zal alle medewerking verlenen aan haar eigen coaching en alle instructies en aanwijzingen van Opdrachtnemer opvolgen, voor een zo optimaal mogelijk traject.
- 4.7. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de Diensten voldoen aan de verwachtingen en specifieke behoefte van de klant.
- 4.8. Opdrachtnemer deelt informatie over de wijze waarop zichtbaarheid en Instagram in haar ervaring werkt. Opdrachtnemer garandeert niet dat deze informatie uniek is of voor de Klant nieuw is.
- 4.9. De Klant mag de informatie en methodes van Opdrachtnemer niet delen met anderen of in haar eigen aanbod verwerken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming.
- 4.10. De Klant begrijpt dat Opdrachtnemer geen invloed heeft op functionaliteiten en beleid binnen Instagram. Opdrachtnemer kan dan ook niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden als de Diensten of de inhoud van de Online Academie niet volledig (meer) aansluiten op veranderingen aan de zijde van Instagram.

5. Aanvullende bepalingen voor de Online Academie

- 5.1. Het in dit artikel bepaalde is aanvullend op de overige Voorwaarden. Niets in dit artikel is bedoeld om andere bepalingen uit de Voorwaarden te vervangen. Bij strijdigheid tussen een bepaling uit dit artikel en de rest van de Voorwaarden, prevaleert artikel 5.
- 5.2. De Klant dient zelf zorg te dragen voor de juiste apparatuur, software en een beveiligde internetverbinding.
- 5.3. Toegang tot de Online Academie wordt gegeven nadat de Klant de betaling heeft voldaan. De inloggegevens worden daarna automatisch gegenereerd en aan de Klant verstrekt. De klant dient zorgvuldig om te gaan met deze gegevens.
- 5.4. Het is de Klant niet toegestaan de inloggegevens te delen met anderen.
- 5.5. Indien de Klant de inloggegevens wijzigt, dan is de Klant ervoor verantwoordelijk om een veilig en uniek wachtwoord te kiezen.
- 5.6. De Klant krijgt toegang tot de Online Academie voor de duur van één (1) jaar. Hierna verlopen de inloggegevens en zal de Klant, indien gewenst, een nieuw ticket moeten kopen voor nieuwe toegang voor de dan geldende prijs.
- 5.7. Het is de Klant niet toegestaan informatie, screenshots van of anderszins de Online Academie door te geven aan derden.
- 5.8. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de Klant, na het volgen van trajecten in de Online Academie, een bepaald resultaat zal behalen. Dit is geheel afhankelijk van de inzet en acties van de Klant zelf.
- 5.9. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de informatie in de Online Academie aansluit bij de wensen en verwachtingen van de Klant, noch dat de informatie nieuw is voor de Klant.
- 5.10. Bij de Online Academie zit coaching niet inbegrepen. De Online Academie is volledig op basis van zelfstudie. De Klant heeft wel de gelegenheid om vragen te stellen aan Opdrachtnemer.
- 5.10. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de Online Academie 24/7 beschikbaar is. De Klant kan dan ook geen aanspraak maken op welke vergoeding dan ook als de Online Academie op enig moment tijdelijk offline is.



- 5.11. Overtreding van een van de bepalingen van dit artikel 5 van de Voorwaarden, kan ertoe leiden dat de Klant verdere toegang tot de Online Academie wordt ontzegd, zonder dat er enig recht op schadevergoeding voor de Klant ontstaat. Daarnaast kan Opdrachtnemer aan de Klant een boete opleggen van tweemaal het door haar aan Klant gefactureerde bedrag.

6. Betaling en facturatie

- 6.1. De betaling dient binnen zeven (7) dagen na de factuurdatum ontvangen te zijn op de door Opdrachtnemer opgegeven bankrekening.
- 6.2. Facturatie vindt altijd plaats voordat de Diensten worden uitgevoerd door Opdrachtnemer. Indien de afgesproken (start)datum voor de uitvoering van de Diensten eerder is dan de uiterste betaaldatum, dan geldt de dag voor de startdatum als uiterste betaaldatum.
- 6.3. Indien Partijen Schriftelijk zijn overeengekomen dat de betaling in termijnen zal plaatsvinden, krijgt de Klant voor aanvang van de Dienst(en) twee facturen. De eerste factuur dient binnen zeven (7) dagen na factuur betaald te worden. De tweede factuur dient vervolgens binnen dertig (30) dagen na factuurdatum betaald te worden.
- 6.4. Indien de Klant toegang koopt tot de Online Academie, betaalt zij vooraf via de website. De factuur volgt automatisch daarna.
- 6.5. Als de Klant niet op tijd betaald, zal Opdrachtnemer de Diensten opschorten tot de betaling is ontvangen door Opdrachtnemer. Als hierdoor een afgesproken termijn of startdatum wordt gemist, kan Opdrachtnemer hier niet verantwoordelijk voor worden gehouden.
- 6.6. Indien de Klant niet op tijd betaalt, dan is hij van rechtswege in verzuim, een ingebrekestelling is niet vereist. Opdrachtnemer kan dan direct overgaan tot incasso en het bedrag kan worden vermeerderd met de dan geldende wettelijke rente.
- 6.7. Eventuele juridische- en incassokosten worden door Opdrachtnemer (of een door haar ingeschakelde derde) eveneens verhaald op de Klant.

7. Prijzen

- 7.1. Het staat Opdrachtnemer vrij om op elk door haar gewenst moment haar prijzen aan te passen. De Klant kan geen aanspraak maken op kortingen of restitutie als Opdrachtnemer later of bij ander Klanten een andere prijs hanteert.
- 7.2. Genoemde prijzen zijn altijd exclusief BTW.
- 7.3. Prijzen zijn altijd onder voorbehoud van (tik)fouten. De prijs die Opdrachtnemer opgeeft in de Overeenkomst is altijd de juiste.
- 7.4. Indien de Klant eerder Diensten heeft afgenomen bij Opdrachtnemer en opnieuw een Overeenkomst met haar sluit, geldt de op dat moment geldende prijs.

8. IE-Rechten

- 8.1. Op alle door Opdrachtnemer aan Klant verstrekte documenten, (cursus)materiaal, informatie en ander Werk, rust auteursrecht of eventuele andere rechten van intellectuele eigendom.
- 8.2. Indien en voor zover Opdrachtnemer gebruik maakt van Werk van anderen (derden), draagt zij ervoor zorg en garandeert aan Klant dat alle benodigde toestemming is verkregen van de auteursrechthebbende.
- 8.3. Alle rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrecht, op Werk dat ontstaat tijdens- of naar aanleiding van de Diensten zijn van- en blijven bij Opdrachtnemer. Geen enkele uitlating van Opdrachtnemer mag worden beschouwd als een overdracht van deze rechten. Een dergelijke overdracht is alleen rechtsgeldig als Opdrachtnemer dit uitdrukkelijk, schriftelijk en contractueel is overeengekomen met de Klant.
- 8.4. De Klant verwerft wel een gebruiksrecht van de Werken waar intellectuele eigendom op rust voor de duur van de Overeenkomst en, mits aan de voorwaarden van dit artikel is voldaan en Opdrachtnemer hiervoor toestemming geeft, daarna voor eigen gebruik.



- 8.5. Indien Opdrachtnemer materiaal verstrekt met de bedoeling deze na afloop van de Overeenkomst te blijven gebruiken, blijft het bepaalde in de Voorwaarden hierop van toepassing.
 - 8.6. De Klant mag het Werk niet delen met anderen, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer.
 - 8.7. Indien de Klant handelt in strijd met het bepaalde in dit artikel, kan Opdrachtnemer ter vergoeding een boete opleggen.
 - 8.8. De hoogte van de boete bedraagt van 2 (twee) maal het door Opdrachtnemer aan de Klant gefactureerde bedrag. Voor elke dag dat de schending van een van deze artikelen voortduurt, wordt dit bedrag vermeerderd met €50,- per dag met een maximum van €1000,-.
 - 8.9. Naast een boete opleggen kan Opdrachtnemer ook besluiten de Overeenkomst te ontbinden zonder recht op schadevergoeding voor de Klant.
 - 8.10. Toestemming van Opdrachtnemer om (delen van) Werk wel te delen met anderen of in het openbaar te delen wordt altijd Schriftelijk gegeven. Opdrachtnemer kan hieraan voorwaarden verbinden waar Klant zich aan moet houden.
- 9. Duur van de Overeenkomst**
- 9.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de door Klant gekozen dienst.
 - 9.2. Indien Opdrachtnemer de bedoeling heeft hiervan af te wijken, dan zal dit altijd Schriftelijk overeengekomen worden tussen Partijen.
 - 9.3. De Overeenkomst eindigt van rechtswege als Partijen aan hun verplichtingen hebben voldaan en Opdrachtnemer de afgesproken Diensten heeft verleend.
- 10. Beëindiging en einde van de Overeenkomst**
- 10.1. Omdat het om een zakelijke Overeenkomst gaat en vanwege de aard van de Diensten, is herroeping door de Klant niet mogelijk.
 - 10.2. De Diensten van Opdrachtnemer hebben altijd een vaste en korte tijdsspanne waarbinnen deze worden uitgevoerd. Tussentijdse opzegging is dan ook niet mogelijk.
 - 10.3. De Overeenkomst eindigt van rechtswege nadat aan alle aspecten uit de Overeenkomst is voldaan. De verplichtingen uit de Overeenkomst en de Voorwaarden omtrent geheimhouding, IE-rechten en aansprakelijkheid overleven echter de Overeenkomst en blijven ook daarna van kracht.
 - 10.4. De Overeenkomst eindigt van rechtswege als de Klant Failliet is, faillissement is aangevraagd of uitstel (surceance) van betaling heeft of heeft aangevraagd.
- 11. Aansprakelijkheid**
- 11.1. Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door haar grove schuld of bewuste roekeloosheid.
 - 11.2. Aansprakelijkheid voor indirecte schade zoals (niet limitatief) gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verloren gegevens of bedrijfsstagnatie, is te allen tijde uitgesloten.
 - 11.3. Voor zover Opdrachtnemer gehouden is toch schade aan de Klant te vergoeden, is het uit te keren bedrag nooit meer dan het door haar aan Klant gefactureerde bedrag van het kalenderjaar waarin de schade is veroorzaakt.
 - 11.4. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor een gebrek aan resultaat of het niet voldoen aan verwachtingen van de Klant die niet overeenkomen met hetgeen Opdrachtnemer heeft bedoeld in haar communicatie.
- 12. Geheimhouding**
- 12.1. Voor zover Partijen informatie met elkaar delen waarvan de ander Partij moest, kon of had kunnen begrijpen dat deze vertrouwelijk is, zullen zij geheimhouding in acht nemen.
 - 12.2. Gegevens over de bedrijfsvoering, financiën, werkwijze en methode van beide Partijen zijn (niet limitatief) in ieder geval vertrouwelijk.



- 12.3. Bij schending van de geheimhouding kunnen Partijen de Overeenkomst direct opzeggen en is de overtredende Partij de andere Partij een boete verschuldigd met de hoogte van het totaal aan Klant gefactureerde bedrag. Naast deze boete kunnen Partijen aansprakelijk worden gesteld voor eventueel geleden schade.

13. Wijzigingen

- 13.1. Wijzigingen aan de Overeenkomst zijn alleen geldig als Partijen dit Schriftelijk zijn overeengekomen.
- 13.2. Het staat de Opdrachtnemer vrij om op elk door haar gewenst moment de Voorwaarden aan te passen naar eigen inzicht. De nieuwste versie van de Voorwaarden is steeds van toepassing.
- 13.3. Indien de wijzigingen aan de Voorwaarden de kern van de Overeenkomst raken, kan de Klant de Overeenkomst opzeggen. Vooruitbetaalde bedragen voor reeds verleende (delen van) Diensten worden niet gerestitueerd.
- 13.4. De mogelijkheid tot opzeggen uit artikel 13.3. geldt niet voor de Online Academie. De Klant heeft immers de volledige inhoud van de Online Academie al kunnen zien en gebruiken.

14. Klachten

- 14.1. Indien de Klant klachten heeft over de door Opdrachtnemer verleende Dienst(en), dient hij dit onverwijld mede te delen aan Opdrachtnemer.
- 14.2. Een ingediende klacht is nog niet meteen een terechte klacht. Het is ter beoordeling van Opdrachtnemer of de klacht terecht of gegrond is.
- 14.3. Klachten schorten de verplichtingen van de Klant niet op.
- 14.4. Partijen treden in gezamenlijk overleg om tot een goede oplossing te komen.
- 14.5. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, heeft de Klant geen recht op restitutie van reeds betaalde facturen.

15. Overmacht

- 15.1. Partijen zijn nimmer aansprakelijk voor de tekortkoming in de nakoming van enige verplichting van een Overeenkomst (met uitzondering van de betalingsverplichtingen) die het gevolg is van een overmachtssituatie. Onder Overmachtssituaties wordt verstaan: staking, landelijke tekorten, rellen, onlusten, brand, overstroming, storm, explosies, (gevolgen van) pandemieën, natuurrampen, oorlog, overheidsingrijpen, arbeidsomstandigheden, aardbevingen of iedere andere omstandigheid waarop de tekortschietende partij in redelijkheid geen invloed kon uitoefenen.
- 15.2. Indien een overmachtssituatie langer voortduurt dan drie (3) maanden, kunnen Partijen de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden, onverminderd het recht op schadevergoeding.

16. Rechts- en forumkeuze

- 16.1. De Overeenkomst, Diensten en Voorwaarden worden beheerst door het geldend en toepasselijk Nederlands recht.
- 16.2. Partijen zullen geschillen altijd in gezamenlijk overleg proberen op te lossen. Het staat elke Partij echter vrij om op elk moment de zaak voor te leggen aan de bevoegd rechter van de Rechtbank Noord-Holland te Alkmaar.