

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden	1
HOOFDSTUK I - ALGEMENE BEPALINGEN	2
Artikel 1. Definities	2
Artikel 2. Onze gegevens	2
Artikel 3. Algemene bepalingen	2
Artikel 4. Het aanbod	2
Artikel 5. De Overeenkomst	2
Artikel 6. Uitvoering van de Diensten	3
Artikel 7. Vervoer	3
Artikel 8. Herroepingsrecht	3
Artikel 9. Hoe oefen je het herroepingsrecht uit?	4
Artikel 10. Jouw verplichtingen	4
Artikel 11. Ontbinding en opzegtermijnen	4
Artikel 12. Verlenging van een Overeenkomst	5
Artikel 13. Annulering	5
Artikel 14. Aansprakelijkheid	6
Artikel 15. Overmacht	7
Artikel 16. Garantie voor onze Diensten	7
Artikel 17. Prijzen	7
Artikel 18. Betaling & facturering	7
Artikel 19. Klachten	8
Artikel 20. Overdracht	8
Artikel 21. Intellectueel eigendom	8
Artikel 22. Geheimhouding	9
Artikel 23. Soortgelijke Diensten bij andere partij	9
Artikel 24. Alternatieve geschillenbeslechting	9
Artikel 25. Toepasselijk recht	9
Artikel 26. Survival	9
Artikel 27. Wijziging of aanvulling	9
HOOFDSTUK II - GEGEVENSVERWERKING	10
Artikel 28. Verwerking Persoonsgegevens	10
Artikel 29. Uitvoeringsverwerking	10
Artikel 30. Beveiliging	10
Artikel 31. Meldplicht	11
Artikel 32. Rechten van betrokkenen	11
Artikel 33. Inspectie	11

HOOFDSTUK I - ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Mayke Reijnders (wij-vorm):** gedefinieerd in artikel 2 van deze algemene voorwaarden;
2. **Opdrachtgever/Klant (jij-vorm):** de persoon of organisatie die Mayke Reijnders heeft gevraagd om Diensten te leveren op basis van een Overeenkomst;
3. **Overeenkomst:** elke afspraak tussen Mayke Reijnders en jou;
4. **Schriftelijk(e):** per e-mail, per bericht via elektronisch device of per post.
5. **Derde(n):** personen die geen partij bij de Overeenkomst zijn;
6. **Dienst(en):** de door Mayke Reijnders aangeboden Diensten waarbij bijvoorbeeld gedacht kan worden aan massages, yoga, coaching trajecten en groepsreizen;
7. **Consument (jij-vorm):** Een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
8. **Duurovereenkomst:** Dit is een overeenkomst waarbij beide wij afspraken maken om herhaaldelijk iets voor elkaar te doen. Deze handelingen moeten regelmatig of doorlopend plaatsvinden. Zo'n overeenkomst kan gelden voor een vaste periode of voor onbepaalde tijd.

Artikel 2. Onze gegevens

Naam: Mayke Reijnders
Adres: Tilburgseweg 130
Postcode en vestigingsplaats: 5061CG Oisterwijk
KvK nummer: 75687720

Artikel 3. Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen die voortvloeien uit de tussen jou en Mayke Reijnders gesloten Overeenkomst.
2. Tenzij wij dit samen Schriftelijk anders zijn overeengekomen, is de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden uitgesloten.
3. Alle afwijkingen en aanvullingen die op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als wij deze Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Als wij in sommige gevallen afwijken van deze voorwaarden, betekent dit niet dat je in de toekomst een afwijking van ons mag verwachten. Wij behouden ons het recht voor jou altijd aan de geaccepteerde voorwaarden te houden.
5. Wij zullen altijd ons uiterste best doen en ons inspannen om de Overeenkomst volledig en correct na te komen. Het kan echter voorkomen dat het gewenste resultaat niet wordt behaald. Daarom sluiten wij een Overeenkomst die leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatverbintenis.
6. Wij hebben het recht om bij de uitvoering van de Overeenkomst eventueel Derden in te schakelen om de Overeenkomst zo goed en snel mogelijk uit te voeren.
7. De werking van artikel 7:404 en/of 7:407 lid 2 BW is uitgesloten.

Artikel 4. Het aanbod

1. Het kan voorkomen dat een aanbod van ons slechts gedurende een bepaalde tijd geldig is. Wanneer dit het geval is, wordt de geldigheidsduur bij het aanbod vermeld.
2. Een offerte of aanbod van Mayke Reijnders is altijd vrijblijvend, tenzij wij Schriftelijk iets anders hebben afgesproken. Ook als het aanbod wordt geaccepteerd, kan Mayke Reijnders het alsnog intrekken.
3. Het aanbod bevat een voldoende nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Diensten, zodat jij een goede beoordeling van het aanbod kunt maken. Eventuele fouten of vergissingen in het aanbod binden ons niet.

Artikel 5. De Overeenkomst

1. Onze Overeenkomst komt tot stand op het moment dat het aanbod en de bijbehorende voorwaarden door jou zijn aanvaard.

2. Wanneer een van de bepalingen van deze algemene voorwaarden niet kan worden ingeroepen, gaan wij samen in overleg om tot een geldige bepaling te komen die zo veel mogelijk overeenkomt met de ongeldige bepaling. Het nietig zijn of vernietigd worden van een bepaling tast de geldigheid van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden niet aan.
3. Wanneer wij rechtvaardige twijfels hebben over jouw vermogen om de Overeenkomst na te komen, bijvoorbeeld met betrekking tot betaling, hebben wij het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
4. Het recht van verrekening en opschorting is uitgesloten indien jij geen Consument bent.
5. Komt er uit onze Overeenkomst een aanvullende of vervolgoopdracht? Dan zijn deze algemene voorwaarden ook van toepassing op die opdrachten.
6. Wij zullen altijd ons best doen om de overeengekomen termijnen voor onze Diensten na te komen. Het kan echter voorkomen dat door omstandigheden, zoals grote drukte of onvoorziene situaties, enige vertraging ontstaat. Wanneer de afgesproken termijn wordt overschreden, geeft dit geen recht op schadevergoeding. De termijnen zijn indicatief en kunnen variëren afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het traject of de Dienst.

Artikel 6. Uitvoering van de Diensten

1. Jij draagt verantwoordelijkheid voor jouw eigen gedrag en de gevolgen daarvan, zowel tijdens als na de Diensten. Je zal eerlijk en open deelnemen aan de Diensten en je voor het behalen van resultaten.
2. Als wij tijdens de uitvoering van de Diensten vermoeden dat er zaken of gezondheidsproblemen zijn die buiten ons werkterrein of onze deskundigheid vallen, zullen wij jou hiervan op de hoogte stellen en aanraden om elders hulp te zoeken.
3. Als de Dienst uit meerdere afspraken bestaat, moeten deze binnen de periode, zoals we in de offerte hebben afgesproken, worden uitgevoerd. Als de afspraken niet binnen die tijd zijn gedaan, vervallen de resterende sessies automatisch. Je kunt dan geen aanspraak meer maken op de gemiste sessies en je krijgt geen geld terug.

Artikel 7. Vervoer

1. Wij regelen geen vervoer voor de Diensten. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het regelen van je vervoer naar de locatie.
2. Wij zijn geen reisorganisatie en organiseren geen pakketreizen zoals bedoeld in de Europese Richtlijn Pakketreizen.

Artikel 8. Herroepingsrecht

1. Als Consument heb je het recht om de Overeenkomst die buiten de verkoopprijs is gesloten, zonder opgave van redenen te ontbinden binnen 14 (veertien) dagen na het sluiten van de Overeenkomst. De termijn gaat in op de dag dat de Overeenkomst is gesloten.
2. Het herroepingsrecht vervalt wanneer de uitvoering van de Dienst is begonnen, mits dit is gebeurd met jouw uitdrukkelijke voorafgaande instemming. In dat geval verklaar je afstand te doen van je recht van ontbinding zodra wij de Overeenkomst zijn nagekomen en de Dienst is geleverd.
3. Bij coaching trajecten of retraites begint de uitvoering van de Dienst vaak direct na het aangaan van de Overeenkomst, wat betekent dat je het herroepingsrecht verliest zodra de sessies of het programma zijn gestart.
4. Het herroepingsrecht is uitsluitend van toepassing als jij een Consument bent, zoals gedefinieerd in artikel 1.7.
5. Wij zijn als onderneming wettelijk verplicht jou te informeren over het herroepingsrecht. Wanneer wij deze informatie niet tijdig verstrekken, wordt de termijn van 14 (veertien) dagen automatisch verlengd naar 12 (twaalf) maanden. Voor het overige blijven de in het vorige artikel genoemde regels van kracht.

Artikel 9. Hoe oefen je het herroepingsrecht uit?

1. Als je gebruik wilt maken van je herroepingsrecht, moet je ons op de hoogte stellen van je beslissing om de Overeenkomst te ontbinden. Dit kan per e-mail of ander afgesproken communicatiemiddel.
2. Indien de Dienst reeds gedeeltelijk is uitgevoerd voordat de herroeping wordt gedaan, wordt er gekeken naar de reeds geleverde prestaties. In dat geval ben je mogelijk verplicht een evenredig bedrag te betalen voor de Diensten die tot dat moment zijn geleverd.
3. Tijdens de bedenktijd dien je zorgvuldig om te gaan met de Dienstverlening en alle relevante informatie die je hebt ontvangen over de uitvoering van de Dienst.
4. Het risico en de bewijslast voor het juist en op tijd uitoefenen van het herroepingsrecht liggen bij jou.
5. Als je het herroepingsrecht uitoefent, worden alle extra overeenkomsten automatisch beëindigd.

Artikel 10. Jouw verplichtingen

1. Je moet ervoor zorgen dat alle gegevens, documenten en informatie die wij nodig hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst, of waarvan je redelijkerwijs zou moeten begrijpen dat deze nodig zijn, op tijd, volledig, correct en in de juiste vorm aan ons worden verstrekt. Wij zijn niet verplicht de juistheid van de gegevens te controleren. Eventuele fouten of problemen die hierdoor ontstaan, zijn jouw verantwoordelijkheid. Alle kosten die wij hierdoor maken, omdat je informatie te laat, onjuist of onvolledig hebt aangeleverd, worden aan jou doorberekend.
2. Als er een afspraak tussen ons is gemaakt, moet je bij die afspraak aanwezig zijn. Je kunt de afspraak tot 24 (vierentwintig) uur van tevoren afzeggen of verplaatsen door te mailen naar info@maykereijnders.nl of door een WhatsApp te sturen naar 0031-630896883. Als je de afspraak binnen 24 (vierentwintig) uur afzegt, brengen wij het afgesproken bedrag of ons standaard uurtarief in rekening.
3. Je moet ons direct informeren over zaken die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Als je deze verplichtingen niet nakomt, kunnen wij de Overeenkomst onmiddellijk beëindigen en betaling eisen voor de uren die wij al gewerkt hebben, de kosten die we hebben gemaakt en de investeringen die we al hebben gedaan. In dat geval kun je geen aanspraak maken op schadevergoeding of andere compensatie.

Artikel 11. Ontbinding en opzegtermijnen

1. Zodra wij merken dat de Overeenkomst tussen ons niet langer kan voortduren, kunnen wij de Overeenkomst per direct opzeggen of zonder ingebrekestelling ontbinden. Dit geldt bijvoorbeeld wanneer de betalingen aan jouw kant uitblijven, er sprake is van faillissement, uitstel van betaling, surseance van betaling of beslaglegging op het vermogen.
2. Wanneer de Overeenkomst eindigt op grond van overmacht, zie artikel 14, hebben wij recht op betaling van de op het moment van beëindiging gewerkte uren, gedane investeringen en gemaakte kosten.
3. Het is voor jou mogelijk de Overeenkomst op te zeggen. Dit gebeurt tegen het einde van de maand volgens de volgende opzegtermijnen:
 - a. In het eerste loopjaar van de Overeenkomst is de opzegtermijn 1 (één) maand;
 - b. In het tweede loopjaar van de Overeenkomst is de opzegtermijn 2 (twee) maanden;
 - c. Vanaf het derde loopjaar van de Overeenkomst is de opzegtermijn 6 (zes) maanden.
4. Mocht je besluiten om de Diensten, zoals bijvoorbeeld een coaching traject, vroegtijdig te beëindigen, bijvoorbeeld vanwege persoonlijke omstandigheden of andere redenen, ben je alsnog verplicht het volledige overeengekomen bedrag voor het gehele traject te betalen. Dit geldt ook als het traject niet volledig wordt afgerond. De reden hiervoor is dat wij voor de Diensten tijd en middelen hebben gereserveerd en het traject vaak voor een langere periode (bijvoorbeeld een half jaar) wordt aangemerkt.

5. Wij mogen de Overeenkomst altijd opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

Artikel 12. Verlenging van een Overeenkomst

1. Na afloop van de Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt de Overeenkomst niet automatisch verlengd. Aan het einde van de overeengekomen periode zullen wij samen bekijken of we een nieuwe Overeenkomst willen aangaan voor verdere Diensten. Dit wordt besproken voordat de huidige Overeenkomst eindigt.
2. Als jij als Consument wordt beschouwd, geldt de opzegtermijn van 1 maand indien je besluit de Overeenkomst niet te verlengen of voort te zetten na de afgesproken periode. Deze opzegtermijn geldt voor beide partijen, zowel voor ons als voor jou.

Artikel 13. Annulering

1. Annulering van de Overeenkomst is afhankelijk van het type Dienst dat je hebt afgenomen. De annuleringseisen variëren per type Dienst, zoals hieronder beschreven:
 - a. Losse afspraak
 - i. Je kunt een losse afspraak, die op een vooraf tussen ons afgesproken moment plaatsvindt, tot 2 (twee) dagen voor de afgesproken datum Schriftelijk annuleren. De annulering wordt pas definitief nadat wij deze Schriftelijk hebben bevestigd.
 - ii. De kosten voor de annulering van een losse afspraak zijn als volgt:
 1. Tot 48 (achtenveertig) uur voor de afspraak: Geen kosten;
 2. Binnen 48 (achtenveertig) uur voor de afspraak: 50% van het afgesproken tarief;
 3. Binnen 24 (vierentwintig) uur voor de afspraak: 100% van het afgesproken tarief
 - b. Coaching traject
 - i. Je kunt een coaching traject tot 7 (zeven) dagen voor de afgesproken startdatum Schriftelijk annuleren. De coaching start altijd op de vooraf vastgestelde datum en tijd, zoals afgesproken tussen ons. De annulering wordt pas definitief zodra je van ons een bevestiging hebt ontvangen.
 - ii. Als je het coaching traject annuleert, ben je een vergoeding verschuldigd die gelijk is aan het bedrag van de Overeenkomst, verminderd met de kosten die wij niet hebben hoeven maken door de annulering. Wij zullen je na de bevestiging van de annulering laten weten hoeveel de te betalen vergoeding precies is.
 - c. Groepsreizen
 - i. Voor de annulering van je deelname aan de groepsreizen hanteren wij strengere voorwaarden, aangezien een groepsreis hoge kosten met zich meebrengt. Je kunt de groepsreis tot 8 (acht) weken voor de aanvang annuleren, maar een vergoeding geldt volgens de onderstaande staffel:
 1. Meer dan 8 (acht) weken voor de aanvang: Geen kosten;
 2. Tussen 6 (zes) en 8 (acht) weken voor de aanvang: 50% van het bedrag;
 3. Tussen 4 (vier) en 6 (zes) weken voor de aanvang: 75% van het bedrag;
 4. Minder dan 4 (vier) weken voor de aanvang: 100% van het bedrag.
2. Je kan de Dienst tot 2 (twee) dagen van tevoren verzetten. Als je de Dienst korter van tevoren wil verzetten, geldt dit als een annulering. We rekenen dan de kosten door zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel.

3. Als je de Overeenkomst annuleert vanwege overmacht, zoals ziekte, een ongeval of een sterfgeval, moet je dit schriftelijk zo snel mogelijk aan ons melden. Wij kunnen dan op basis van redelijkheid en billijkheid besluiten om de annuleringskosten geheel of gedeeltelijk te verminderen of kwijt te schelden. In zo'n geval kunnen wij aanvullende bewijsstukken vragen, zoals een doktersverklaring.
4. Als je een Consument bent en wij de Overeenkomst annuleren, betalen wij jou dezelfde vergoeding die je aan ons had moeten betalen als jij de annulering had uitgevoerd.
5. Wij behouden ons het recht voor om de Overeenkomst te annuleren om gegronde redenen. Een gegronde reden kan bijvoorbeeld zijn: ziekte, onverwachte omstandigheden, of situaties waarin wij niet in staat zijn om de Overeenkomst uit te voeren.
6. Als zich niet genoeg mensen hebben aangemeld voor de Dienst, kunnen wij de Overeenkomst annuleren. Je krijgt dan zo snel mogelijk bericht van ons.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

In geval jij een Consument bent:

1. Onze totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van de Overeenkomst (exclusief btw). In geen geval zal de totale schadevergoeding die wij uitkeren hoger zijn dan het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering uitkeert.
2. Onze aansprakelijkheid is niet beperkt in gevallen waarin de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.

Algemene bepalingen over aansprakelijkheid:

3. Is er sprake van een Duurovereenkomst? Dan vergoeden wij enkel een bedrag ter hoogte van de door jou gedane betalingen over de afgelopen 6 (zes) maanden.
4. Je moet eventuele schade op tijd Schriftelijk aan ons melden. Wanneer jij 1 (één) jaar na het ontstaan van de schade, de schade pas aan ons meldt, vervalt de vordering en vergoeden wij géén schade meer.
5. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die wordt toegebracht door hulppersonen als bedoeld in artikel 6:76 BW.
6. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, voor welke soort schade dan ook, doordat wij zijn uitgegaan van onjuiste en/of onvolledige gegevens die jij aan ons hebt aangeleverd of wanneer jij gegevens te laat aanlevert.

Aanvullende bepalingen die gelden wanneer jij handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf:

7. Wanneer jij handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf is Mayke Reijnders niet aansprakelijk voor indirecte of directe schade. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, verlies van winst, verlies van klanten of schade door onderbreking van je bedrijfsvoering.
8. Indien wij toch aansprakelijk zijn voor directe schade geldt als directe schade:
 - a. De redelijke kosten die jij zou moeten maken om onze prestatie aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze vervangende schade wordt niet vergoed wanneer de Overeenkomst door jou wordt ontbonden, of wanneer jij zelf de uitvoering van de Dienst niet tijdig hebt nagekomen;
 - b. Redelijke kosten die jij hebt gemaakt om vast te stellen wat de oorzaak en omvang van jouw schade is;
 - c. Redelijke kosten die jij hebt gemaakt om de schade te voorkomen en/of te beperken, voor zover jij kan aantonen dat deze kosten daadwerkelijk hebben bijgedragen aan het voorkomen of beperken van de schade.
9. Jij vrijwaart ons voor eventuele aanspraken van Derden die schade lijden bij het uitvoeren van de Overeenkomst, tenzij die schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van onze kant.

Artikel 15. Overmacht

1. Het kan voorkomen dat er zich omstandigheden voordoen waar wij geen invloed op hebben, waardoor wij onze verplichtingen niet kunnen nakomen. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van situaties zoals een pandemie, stakingen, files, (stroom)storingen, computervirussen, extreme weersomstandigheden, brand(gevaar), (dreigend) oorlogsgevaar, epidemieën, quarantaines, ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid, overheidsmaatregelen, defecten aan vervoersmiddelen of apparatuur die nodig zijn voor de uitvoering van de Dienst, of andere onvoorziene omstandigheden. Hoe hard we ook werken, in zulke gevallen lukt het ons helaas niet om de gemaakte afspraken na te komen. We vragen hiervoor je begrip. In zo'n geval is het niet mogelijk om een schadevergoeding te eisen.
2. Wanneer zich een overmachtssituatie voordoet, zullen we ons uiterste best doen om zo snel mogelijk onze verplichtingen na te komen. Als na 30 (dertig) dagen de overmachtssituatie nog steeds voortduurt, mogen zowel jij als wij de Overeenkomst ontbinden. In dat geval is het niet mogelijk om schadevergoeding te eisen. Wel hebben wij het recht om de al gemaakte kosten, uren en investeringen die tot dat moment zijn verricht, van jou betaald te krijgen.

Artikel 16. Garantie voor onze Diensten

1. Wij zorgen ervoor dat wij als betrouwbare dienstverlener opereren. Daarom garanderen wij dat de Diensten die wij leveren voldoen aan de Overeenkomst, de specificaties en/of bijzonderheden zoals vermeld in het aanbod, aan de redelijke eisen van bruikbaarheid en kwaliteit, en aan de wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften die gelden op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst.
2. De garantietermijn voor onze Diensten bedraagt 1 (één) maand, gerekend vanaf het moment van de start van de Dienst.
3. Als de Dienst niet goed is uitgevoerd, zullen wij na een klacht van jou snel beslissen of de Dienst alsnog goed wordt uitgevoerd of dat een evenredig deel van het (al dan niet reeds betaalde) bedrag in mindering wordt gebracht.
4. Bij coachingstrajecten, retraites en andere persoonlijke Diensten zoals Mayke Reijnders dat aanbiedt, geldt echter dat de garantie niet van toepassing is op ontevredenheid over het resultaat van de Dienst zelf, tenzij er aantoonbare tekortkomingen zijn in de uitvoering van de Dienst. Garantie kan alleen worden ingeroepen als de overeengekomen afspraken in het vooraf tussen ons opgesteld plan van aanpak niet zijn nagekomen, indien er een plan van aanpak is opgesteld.
5. De garantie vervalt in de volgende gevallen:
 - a. Als de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die door de overheid zijn opgelegd of nog opgelegd worden met betrekking tot de aard of kwaliteit van de gebruikte materialen.
 - b. Als de Dienst niet voldoet aan de verwachtingen, maar de Dienst wel voldoet aan het vooraf tussen ons opgestelde plan van aanpak, mits dit plan is nageleefd.

Artikel 17. Prijzen

1. Alle bedragen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege, tenzij wij anders zijn overeengekomen.
2. Wij hebben het recht om eenmaal per jaar een inflatiecorrectie toe te passen.
3. Bestaat onze offerte uit verschillende onderdelen? Dan zijn wij niet verplicht om een deel van de Overeenkomst uit te voeren als jij niet alle onderdelen accepteert.
4. Hebben wij een korting of actie lopen? Dan kun je hier later geen gebruik meer van maken. Na afloop van de actie vervalt deze aanbieding.

Artikel 18. Betaling & facturering

1. In sommige gevallen sturen wij een zakelijk Tikkie (betaalverzoek) voor de betaling. Indien dit niet het geval is, ontvang je een factuur. In beide gevallen moet je het verschuldigde bedrag

- binnen 14 (veertien) dagen na de factuurdatum betalen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
2. Staat er een fout in de door ons vermelde betaalgegevens? Dan ben jij verplicht dit aan ons te melden.
 3. Indien de Diensten uit meerdere afzonderlijke afspraken bestaan, dient de betaling voor het gehele traject vooraf te worden voldaan, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
 4. Wanneer je niet op tijd betaalt, zullen wij je dit altijd eerst laten weten. Je krijgt dan nog 7 (zeven) dagen om het bedrag te betalen. Lukt het dan nog steeds niet? Dan moeten wij de vordering helaas aan een incassobureau overdragen. De kosten van het incassobureau komen voor jouw rekening. Voor een betalingsregeling kun je altijd contact met ons opnemen.
 5. Ben jij een Consument? Dan geldt in plaats van de 7 (zeven) dagen uit het vorige lid een termijn van 14 (veertien) dagen.
 6. Is er sprake van (redelijk zicht op) faillissement, liquidatie, surseance van betaling of schuldsanering in het kader van de WSNP? Dan zijn onze vorderingen op jou en jouw verplichtingen jegens ons direct opeisbaar.
 7. Door jou gedane betaling(en) worden eerst aangewend voor de verschuldigde rente en kosten die wij van jou te vorderen hebben. Als deze er niet zijn, geldt de betaling voor de opeisbare facturen die het langst openstaan. Dit geldt ook als jij zelf aangeeft dat de betaling betrekking heeft op een andere factuur.

Artikel 19. Klachten

1. Mocht er iets niet kloppen met de uitvoering van de Overeenkomst en er een gebrek zijn in de geleverde Dienst, dan dien je dit binnen 2 (twee) maanden na ontdekking van het gebrek aan ons te melden. Bij zichtbare gebreken (bijvoorbeeld het niet naleven van afspraken of ongewenste resultaten) dien je ons dit binnen 48 (achtenveertig) uur te laten weten.
2. De bovengenoemde termijnen zijn fatale termijnen. Dit betekent dat je recht om te klagen vervalft zodra de genoemde termijnen zijn verstreken. Na deze termijn kun je geen beroep meer doen op het gebrek.
3. Nadat je ons hebt geïnformeerd over de klacht, zullen wij binnen 4 (vier) weken proberen een oplossing te vinden, bijvoorbeeld door aanvullende coaching, een herziening van de sessies of ander herstel van de Dienst.
4. Wanneer je de Overeenkomst hebt gesloten in de uitoefening van je bedrijf of beroep (bijvoorbeeld voor teamcoaching of zakelijke training), dan heeft een klacht geen invloed op je betalingsverplichting. Dit betekent dat je betalingstermijn niet wordt opgeschort of uitgesteld vanwege de klacht.

Artikel 20. Overdracht

1. Uit een Overeenkomst volgen altijd rechten en plichten. De rechten en plichten uit onze Overeenkomst kunnen niet door jou aan een andere partij worden overgedragen, tenzij we Schriftelijk iets anders afspreken. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking (artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).
2. De rechten en plichten die wij uit deze Overeenkomst hebben, mogen wel worden overgedragen aan Derden. Als jij een Consument bent, heb je het recht om de Overeenkomst te ontbinden wanneer onze rechten en plichten aan een Derde worden overgedragen. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking (artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).

Artikel 21. Intellectueel eigendom

1. Wanneer er bij de uitvoering van de Overeenkomst een intellectueel eigendomsrecht door ons wordt verkregen, komt dit recht altijd bij ons te liggen. Jij krijgt alleen het niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrecht dat bij deze voorwaarden of de wet wordt toegekend.
2. Tenzij wij anders overeen zijn gekomen, ben jij niet bevoegd om sub-licenties te verlenen aan Derden.

3. De door ons aan jou verstrekte stukken zijn uitsluitend bedoeld voor jouw gebruik. Het is niet toegestaan de verkregen informatie of stukken te verveelvoudigen, openbaar te maken of te delen met Derden in welke vorm dan ook.
4. Jij vrijwaart ons van eventuele aanspraken van Derden over intellectuele eigendomsrechten.
5. Wij hebben het recht de kennis die we hebben opgedaan tijdens de uitvoering van jouw Overeenkomst te gebruiken voor andere Overeenkomsten en doeleinden, voor zover hierin geen vertrouwelijke informatie wordt gedeeld.
6. Handel je in strijd met dit artikel? Dan kunnen wij bij jou direct een boete opeisen ter hoogte van driemaal het bedrag van onze Overeenkomst. Naast deze boete hebben wij altijd het recht om volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 22. Geheimhouding

1. Het kan voorkomen dat bepaalde zaken van de Overeenkomst tussen ons als Partijen geheim moeten blijven. We zijn beide verplicht deze informatie geheim te houden, zowel wanneer het overduidelijk is dat de informatie geheim moet blijven als wanneer een van ons dit heeft medegedeeld.
2. Handel je in strijd met dit artikel, dan kunnen wij direct een boete van jou opeisen ter hoogte van driemaal het bedrag van onze Overeenkomst. Door het opleggen van deze boete verliezen wij niet het recht om de overige geleden schade te vorderen.

Artikel 23. Soortgelijke Diensten bij andere partij

1. Als jij, terwijl wij op basis van onze Overeenkomst een coachingstraject of andere Diensten uitvoeren, tegelijkertijd deelneemt aan een soortgelijk traject bij een andere partij, ben je verplicht om ons hiervan op de hoogte te stellen. Dit zodat wij onze Diensten hierop aan kunnen passen.

Artikel 24. Alternatieve geschillenbeslechting

1. Indien er geschillen ontstaan over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst tussen jou en ons, kunnen beide Partijen ervoor kiezen om het geschil via alternatieve geschillenbeslechting op te lossen, in plaats van naar de rechter te gaan.
2. Als jij een Consument bent en wij kiezen voor alternatieve geschillenbeslechting, zullen we jou hierover informeren. Je hebt dan de mogelijkheid om alsnog voor de reguliere rechtsgang te kiezen. Deze keuze moet je binnen 1 (één) maand na onze mededeling over alternatieve geschillenbeslechting Schriftelijk aan ons doorgeven.

Artikel 25. Toepasselijk recht

1. Op onze Overeenkomst en deze algemene voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.
2. Mochten er helaas toch problemen tussen ons ontstaan, zullen we eerst zoveel mogelijk in overleg treden om tot een oplossing te komen. Komen we er samen niet uit? Dan kan alleen de Nederlandse rechter ingeschakeld worden.
3. Ben jij een Consument waarop een ander recht van toepassing is? De dwingende bepalingen van het recht blijven dan voor jou van toepassing.

Artikel 26. Survival

1. De bepalingen uit de algemene voorwaarden en de Overeenkomst die de strekking hebben om na het einde van de Overeenkomst geldig te blijven, zullen na het eindigen van de Overeenkomst ook nog blijven gelden.

Artikel 27. Wijziging of aanvulling

1. Wij hebben het recht deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Mocht dit daadwerkelijk gebeuren? Geen zorgen, dan word jij daarvan op tijd op de hoogte gesteld.

2. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden zullen 30 (dertig) dagen zitten.
3. Ben jij een Consument, en heeft de wijziging of aanvulling van de voorwaarden tot gevolg dat jij geen vergelijkbare Overeenkomst meer met ons kan sluiten dan je voor de wijziging of aanvulling zou doen? Dan heb jij het recht de gewijzigde voorwaarden te weigeren en de Overeenkomst eventueel te ontbinden.

HOOFDSTUK II - GEGEVENSVERWERKING

Artikel 28. Verwerking Persoonsgegevens

1. Mochten wij aangemerkt worden als verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 4 lid 7 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), dan kwalificeren de artikelen 27 tot en met 32 van deze algemene voorwaarden als afspraken die gemaakt moeten worden conform artikel 28 lid 3 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
2. Wij zullen, om aan jou Diensten te verlenen, persoonsgegevens verwerken. Wij verwerken van jou als Opdrachtgever/Klant onder andere de volgende persoonsgegevens, zoals: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, bankrekeningnummer, gespreksverslagen die aan jou te koppelen zijn, aanhef en andere persoonsgegevens die jij vrijwillig hebt gedeeld met ons.
3. De persoonsgegevens vallen nooit onder ons eigendom. Gegevens die jij verstrekt met bovenstaand doel, blijven eigendom van jou.

Artikel 29. Uitvoeringsverwerking

1. Wij verwerken alleen de persoonsgegevens die in het kader van de aangeboden Diensten worden verwerkt onder de in deze algemene voorwaarden gestelde voorwaarden. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder de verzameling van persoonsgegevens door jou en/of Derden zijn wij uitdrukkelijk niet verantwoordelijk, tenzij deze Derde door ons is aangesteld.
2. Wij zullen, tenzij wij hiervoor uitdrukkelijke voorafgaande Schriftelijke toestemming van jou hebben gekregen en voldaan wordt aan wettelijke vereisten, geen persoonsgegevens verwerken in landen buiten de Europese Economische Ruimte ('EER'). Doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EER die geen passend beschermingsniveau hebben is verboden. Wij stellen jou onmiddellijk Schriftelijk op de hoogte van alle geplande permanente of tijdelijke doorgiftes van persoonsgegevens naar een land buiten de EER en we zullen pas uitvoering geven aan de doorgifte(s) na jouw Schriftelijke toestemming.
3. Door het accepteren van deze voorwaarden ga je ermee akkoord dat jouw gegevens worden doorgegeven naar Derden buiten de EER, namelijk de Verenigde Staten.
4. Wij zullen de persoonsgegevens van jou gescheiden houden van de persoonsgegevens die jij voor jezelf of namens Derden verwerkt.
5. Wij zullen de persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de op ons rustende verplichtingen op grond van de privacywetgeving, waaronder Europese Verordeningen en de AVG, verwerken.

Artikel 30. Beveiliging

1. Wij zullen in lijn met artikel 32 AVG alle passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, gelet op de daarmee gemoeide kosten en de stand van de techniek, overeenstemmen met de aard van de te verwerken persoonsgegevens.

2. Wij spannen ons ervoor in om inbreuken op de beveiliging met betrekking tot de persoonsgegevens zoveel mogelijk te voorkomen, te detecteren en in voorkomende gevallen daartegen actie te ondernemen.

Artikel 31. Meldplicht

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek zoals bedoeld in de Wet meldplicht datalekken zullen wij jou daarover redelijkerwijs zo snel mogelijk informeren.
2. De meldplicht omvat in ieder geval het melden van het feit dat er een lek of incident is geweest, als de (vermeende) oorzaak van het lek of het incident, het vooralsnog bekende en/of te verwachten gevolg en de (voorgestelde) oplossing.
3. Jij zal, indien naar jouw oordeel noodzakelijk, betrokkenen en andere Derden waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens informeren over een datalek of andere incidenten.
4. Het is ons niet toegestaan rechtstreeks informatie te verstrekken over een datalek of andere incidenten aan betrokkenen of andere Derden, tenzij wij daartoe wettelijk verplicht zijn of jij toestemming hebt gegeven.

Artikel 32. Rechten van betrokkenen

1. Wij verlenen medewerking aan jou om na goedkeuring van, en in opdracht van jou:
 - a. Betrokkenen toegang te verschaffen tot de hen betreffende persoonsgegevens;
 - b. Persoonsgegevens van betrokkenen te verwijderen of te corrigeren;
 - c. Aan te tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn, indien zij incorrect zijn (of er discussie bestaat over de correctheid van persoonsgegevens).
2. Wij verlenen voor zover redelijkerwijs mogelijk medewerking aan jouw verplichtingen onder de Wet bescherming persoonsgegevens of andere toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van persoonsgegevens na te leven. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij jou. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen inbegrepen en komen volledig voor jouw rekening.

Artikel 33. Inspectie

1. Wij staan toe dat jij de naleving van de beveiligingsmaatregelen door ons inspecteert of dat op verzoek van jou de verwerkingsfaciliteiten van ons door een aangewezen onderzoeksinstantie worden geïnspecteerd.
2. Jij zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met de inspectie betalen, met inbegrip van redelijke door ons gemaakte interne kosten.
3. Jij zal ons een exemplaar van het rapport van de inspectie verstrekken.