

## Algemene Voorwaarden zakelijke dienstverlening

### 1 Algemeen

- 1.1 Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan:  
Opdrachtnemer: Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen gevestigd te Verversstraat 16c, 1011 JA Amsterdam.  
Opdrachtgever: De contractuele wederpartij van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen hierna te noemen: Client.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen, op alle overeenkomsten die Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- 1.3 Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de cliënt uitdrukkelijk van de hand.

### 2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Een overeenkomst komt tot stand doordat cliënt een schriftelijke bevestiging zendt van de order of opdracht van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen.
- 2.2 Alle aanbiedingen van cliënt zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

### 3 Prijs

Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals BTW/belastingen) voordoen na het afsluiten der overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding.

### 4 Intellectuele eigendom

- 4.1 Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen behoudt te allen tijde alle rechten en copyrights op door haar gemaakte documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur en/of de hierop betrekking hebbende informatie en kundigheid.
- 4.2 Het is cliënt verboden om van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen ontvangen opleidingsmateriaal noch geheel, noch gedeeltelijk te kopiëren noch aan derden te tonen of ter hand te stellen, zonder schriftelijke toestemming van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen.
- 4.3 Door het volgen van de opleidingen of cursussen van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen wordt cliënt eigenaar van de in lid 4.1 genoemde zaken en is gerechtigd deze te gebruiken binnen het doel waarvoor ze door Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen verstrekt zijn.
- 4.5 Cliënt vrijwaart Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

### 5 Betalingsvoorwaarden

- 5.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 14 dagen na (deel)factuurdatum.
- 5.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is cliënt verplicht op verzoek van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien cliënt hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en haar schade op de cliënt te verhalen.

# MARLOU KLEVE

# HARTvol

De kracht van zelfcompassie

- 5.3 Het recht van cliënt om zijn vorderingen op Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
- a. een betalingstermijn is overschreden;
  - b. de cliënt failliet is, of in surseance is;
  - c. de cliënt als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
  - d. de cliënt als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 5.4 Cliënt is rente verschuldigd vanaf 30 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
- 5.5 Rente bij zakelijke transacties: De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).
- 5.6 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is cliënt aan Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 5.7 Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door cliënt verschuldigd.
- 5.8 Indien Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle proceskosten die zij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van cliënt.

## 6 Onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 6.1 Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien zij door omstandigheden, welke buiten haar invloedssfeer liggen of waarvan zij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen.
- 6.2 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Cliënt heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

## 7 Ontbinding

- 7.1 Indien cliënt niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting uit de met Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van cliënt, is Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 7.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
- 7.3 Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan cliënt.
- 7.4 Indien de cliënt ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen verhindert, heeft Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen het recht de overeenkomst te ontbinden.

- 7.5 Omstandigheden die een overmacht situatie voor Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen opleveren zijn in ieder geval: gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, van wie Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 7.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen haar recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

## **8 Annuleringsregeling**

- 8.1 In geval van annulering door de opdrachtgever wordt het volgende tarief in rekening gebracht:
- a. 2 weken voor de aanvangsdatum: volledige bedrag zoals in de definitieve bevestiging of overeenkomst is vermeld.
  - b. 1 maand tot 2 weken voor aanvangsdatum: helft van het bedrag zoals in de definitieve bevestiging of overeenkomst is vermeld.
- 8.2 In geval de trainer van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen niet in staat is de training(en) te geven – bijvoorbeeld door ernstige ziekte of andere vormen van overmacht – zal in beginsel een gastdocent ter vervanging optreden en/of worden de data van trainingsdagen verplaatst.
- 8.3 Indien er geen vervanger is of data niet verplaatst kunnen worden is Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen gerechtigd de opdracht te annuleren. Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen is in dat geval verplicht om binnen 30 dagen na bekendmaking van deze overmachtssituatie het cursusgeld te restitueren naar evenredigheid van het percentage van niet gegeven opleidingsdagen.
- 8.4 Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen is gerechtigd een cursus te annuleren indien het aantal deelnemers lager blijkt te zijn dan het in de cursusinformatie en op de website gestelde minimum aantal.

## **9 Administratieve verwerking**

- 9.1 Vragen van administratieve aard of met betrekking tot de opleiding via telefoon, mail of brief worden beantwoord binnen een termijn van 7 werkdagen na datum van ontvangst.
- 9.2 Indien vragen een langere verwerkingstijd nodig hebben ontvangt vrager binnen 7 werkdagen bericht op welke termijn antwoord verwacht mag worden.

## **10 Klachten- en beroepsregeling**

- 10.1 In geval van een klacht vindt er een gesprek plaats tussen Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen en cliënt om het probleem op te lossen. De klacht wordt altijd binnen 1 week bevestigd en in beginsel binnen vier weken afgedaan. In het geval dat afhandeling binnen die termijn niet haalbaar blijkt te zijn dan wordt klager binnen twee weken na de datum van indienen van de klacht op de hoogte gesteld op welke termijn de afhandeling een feit zal zijn.
- 10.2 Is de klacht na deze aangegeven periode niet naar tevredenheid opgelost, dan is klager gerechtigd rechtstreeks contact op te nemen met de NOBCO Klachtencommissie: Postbus 167, 3860 BD Nijkerk, info@nobco.nl
- 10.3 Afspraken die voortkomen uit overleg met de NOBCO Klachtencommissie zijn bindend.
- 10.3 Een klacht zal door Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
- 10.4 Klachten en de wijze van afhandeling worden door Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

**11 Aansprakelijkheid**

- 11.1 Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen is slechts aansprakelijk voor schade geleden door cliënt, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.
- 11.2a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- 11.2b Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen nimmer aansprakelijk.
- 11.2c De door Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door cliënt te betalen prijs gering is in verhouding tot de omvang van de door cliënt geleden schade.
- 11.2d Indien de assuradeur van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen te allen tijde beperkt worden tot ten hoogste tweemaal de aanneemsom.

**12 Bescherming Persoonsgegevens**

Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen staat garant dat de door cliënt verstrekte persoonsgegevens op de door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) gestelde eisen en voorwaarden voldoen. De betreffende 'privacyverklaring' is in te zien op de website van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen.

**13 Vertrouwelijkheid**

Alle informatie van deelnemers, betreffende hun ervaringen, achtergronden en werkomgeving is vertrouwelijk en geheim en wordt op geen enkele wijze aan derden gedeeld, zowel niet tijdens de trainingen of coachingtrajecten als daarna. Deze bepaling is van toepassing op de eigenaar van Marlou Kleve Coaching en Mindfulnessstrainingen alsmede eventuele gastdocenten. De laatste is verplicht hierover een vertrouwelijkheidsverklaring te ondertekenen.

**14 Toepasselijk recht**

- 14.1 Nederlands recht is van toepassing.