

# Algemene Voorwaarden

## Dienstverlening aan Consumenten

### Artikel 1: Definities

- **Dienstverlener:** Elzemarij training & coaching, gevestigd te Veenendaal, KvK-nummer 73847038,
- **Consument:** Iedere rechts- of natuurlijke persoon die met Elzemarij training & coaching een overeenkomst afsluit of wil afsluiten. Dat geldt ook voor diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) of gemachtigde(n).
- **Partijen:** Dienstverlener en Consument samen.
- **Deelnemer:** De natuurlijke persoon die (eventueel namens de Consument) deelneemt aan trainingen en trajecten.
- **Trainingen:** Bijeenkomsten, workshops, groepscoaching en/ of seminars met als doel om een dag(deel) individueel en/ of in groepsverband inzichten, kennis en vaardigheden over te brengen en/ of te vergroten.
- **Therapie:** Alle gesprekken, middelen, teksten, ondersteuning, online programma's en bijeenkomsten met als doel op meer individuele basis te werken aan het vergroten van inzichten, kennis en vaardigheden en/ of het geven van adviezen en ontwikkelen van documentatie.
- **Trajecten:** Trainingen of Therapie die meerdere dagen en/ of een langere periode beslaan
- **Product:** Alle digitale inhoud (zoals e-boeken, digitale werkboeken, mails t.b.v. een online programma, etc.) en tastbare goederen (zoals boeken, materialen, etc.) die los verkocht worden op de website van Dienstverlener of bij Trainingen, Therapie en/ of Trajecten worden verstrekt.
- **Kortingsbon:** Een coupon, bon en/ of kaart met daarop een bedrag en/ of een code voor het verkrijgen van korting.

### Artikel 2: Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens Dienstverlener.
- Een inschrijving en/ of betaling en/ of ondertekening van een overeenkomst of offerte impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
- Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door Partijen is overeengekomen.
- De overeenkomst bevat voor Dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

### Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

- Een eventuele offerte geeft kort de inhoud van de overeenkomst weer, inclusief alle eventuele onkosten.
- Indien geen geldigheidstermijn is aangegeven, zijn offertes gedurende 30 dagen geldig.
- Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod.
- Alle door Dienstverlener gedane aanbiedingen en offertes, waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, zijn geheel vrijblijvend en binnen 5 werkdagen na ontvangst van bericht van aanvaarding herroepbaar door Dienstverlener.
- Levertijden in offertes zijn indicatief en geven Consument bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij Partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen.
- Alle gegevens over diensten en goederen die door Dienstverlener zijn verstrekt in de vorm van drukwerken, brochures, websites, mailings en dergelijke zijn, zonder mededeling, aan wijzigingen onderhevig en gelden niet voor de offerte.
- Gedane aanbiedingen zijn gebaseerd op de bij de (offerte-)aanvraag door een Consument of derde verstrekte gegevens. Consument staat ervoor in, dat hij alle relevante en essentiële informatie heeft

verstrekt. Mocht na de totstandkoming van een overeenkomst nieuwe relevante en/of essentiële informatie aan Consument ter kennis komen dan zal hij deze onverwijld aan Dienstverlener verstrekken.

- Dienstverlener heeft het recht een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

## **Artikel 4: Inschrijving, bevestiging en overeenkomst**

### **Inschrijving/ Aanmelding**

- De Consument kan zichzelf en/ of een Deelnemer inschrijven voor een Training, Therapie, Traject en/ of Product door:
  - het afrekenen van de gekozen Training, Therapie, Traject en/ of Product op de website van Dienstverlener,
  - door het invullen en versturen van het contactformulier
  - door het invullen en inleveren van een inschrijfformulier op de website van Dienstverlener of persoonlijk bij (een van de medewerkers van) Dienstverlener,
  - door het inzenden van een inschrijfformulier of bericht van aanmelding per post of e-mail of
  - door het ondertekenen van een offerte.
- Door aanmelding aanvaard Consument de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.

### **Bevestiging**

- Dienstverlener bevestigt altijd schriftelijk de aanmelding, middels
  - een bevestiging na ontvangst van de ondertekende offerte inschrijfformulier, contactformulier of bericht van aanmelding,
  - een bevestiging en factuur van de online bestelling

### **Overeenkomst**

- Na bevestiging van de aanmelding en voor aanvang van de Training, Therapie of Trajecten wordt een overeenkomst gesloten. Dienstverlener stuurt en/ of overhandigt de, door beide Partijen ondertekende, overeenkomst aan Consument, waarna pas een overeenkomst tot stand is gekomen.
- De Dienstverlener zal bij het overhandigen en/ of versturen van de overeenkomst, maar uiterlijk bij levering van de Training, Therapie, Trajecten en Producten aan de Consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - het bezoekadres waar de Consument met klachten terecht kan;
  - De algemene voorwaarden met daarin:
    - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
    - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
    - het webadres waar de Consument het privacy statement kan vinden
  - De kosten
    - met inbegrip van alle belastingen van de Training, Therapie, Traject en/ of Product,
    - voor zover van toepassing de kosten van aflevering, en
    - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst.
- Afspraken met of toezeggingen van medewerkers, vertegenwoordigers en/of hulppersonen van Dienstverlener die afwijken van standaardbepalingen verbinden Dienstverlener slechts indien en voor zover deze schriftelijk door Dienstverlener zijn bekrachtigd.

## **Artikel 5: Prijzen**

- De op aanbiedingen, offertes en facturen genoemde prijzen zijn inclusief de verschuldigde btw, tenzij anders overeengekomen.
- De prijzen van Producten zijn gebaseerd op de op dat moment bekend zijnde kostprijzen. Verhogingen hiervan, die door de Dienstverlener niet konden worden voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.
- Ten aanzien van de Trainingen, Therapie en Trajecten kunnen Partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs overeenkomen.
- Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief met betrekking tot de Trainingen, Therapie en Trajecten worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het tarief wordt berekend

volgens de gebruikelijke uurtarieven van Dienstverlener, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

- Indien geen tarief op grond van de werkelijk bestede uren is afgesproken, wordt voor de dienstverlening een richtprijs afgesproken, waarbij Dienstverlener gerechtigd is om hier tot 10% vanaf te afwijken. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient Dienstverlener Consument tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is. Consument heeft in dat geval het recht om het deel van de opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.
- Dienstverlener is gerechtigd om zijn tarieven jaarlijks per 1 januari en 1 juli te verhogen conform de Consumentenprijsindex (CPI).

### **Artikel 6: Uitvoering van de overeenkomst**

- Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
- Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- Dienstverlener is gerechtigd een trainer/ coach, belast met de uitvoering van een Training, Therapie en/ of Traject, te vervangen door een andere trainer/ coach. Wanneer dit het geval is zullen Deelnemers daarvan voor aanvang van de training op de hoogte worden gesteld.
- De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot.
- Het is de verantwoordelijkheid van Consument dat Dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht.
- Dienstverlener heeft steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

### **Artikel 7: Informatieverstreking door Consument**

- Consument stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is beschikbaar voor Dienstverlener.
- Consument is verplicht alle gegevens en bescheiden, die Dienstverlener meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
- Consument staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.
- Indien en voor zover Consument dit verzoekt, retourneert Dienstverlener de betreffende bescheiden.
- Stelt Consument niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra honoraria voor rekening van Consument.

### **Artikel 8: Contractduur**

- De overeenkomst tussen Consument en Dienstverlener wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit (bijvoorbeeld bij trajecten met vastgestelde data) of Partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- Zijn Partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet Consument Dienstverlener schriftelijk in gebreke stellen.

### **Artikel 9: Annulering/ wijziging/ opzegging**

#### **Annulering**

- Het staat Consument vrij om een Training of Traject aan Dienstverlener op elk gewenst moment, mits schriftelijk en tijdig, te annuleren. Een annulering is tijdig indien zij tenminste 14 dagen na datum van inschrijving Dienstverlener heeft bereikt.
  - ✓ Consument heeft bij annulering van de opdracht tot 30 dagen voor aanvang van de opdracht recht op restitutie van 85% van het betaalde bedrag.

- ✓ Consument heeft bij annulering van de opdracht 30 tot 14 dagen voor aanvang van de opdracht recht op restitutie van 60% van het betaalde bedrag.
  - ✓ Bij annulering 14 tot 5 dagen voor aanvang van het traject heeft Consument recht op restitutie van 30% van het betaalde bedrag.
  - ✓ Wanneer Consument de opdracht intrekt 5 dagen voor aanvang van de opdracht of tijdens de uitvoering van de opdracht, is Consument verplicht het verschuldigde factuurbedrag of, indien van toepassing, het verschuldigde loon en de gemaakte onkosten van Dienstverlener te betalen.
- Indien Consument de kosten nog niet heeft betaald zullen bovenstaande percentages in mindering gebracht worden op de factuur. Dienstverlener stuurt dan een creditfactuur, waarop duidelijk zichtbaar is welk bedrag Consument nog verplicht is te voldoen.
  - Indien onvoorziene omstandigheden, waaronder onvoldoende inschrijvingen, overtekening of ziekte van een trainer/coach alsmede andere gevallen van overmacht aan de zijde van Dienstverlener daartoe aanleiding geven, is Dienstverlener gerechtigd de Training, Therapie, Trajecten op te schorten en/of te annuleren zonder dat Consument aanspraak kan maken op vergoeding van de door Consument gemaakte kosten. Dienstverlener is in geval van overmacht wel gerechtigd om de inschrijfgelden te restitueren.

## Wijziging

- Indien Consument een individuele coach- of therapieafspraken binnen een Traject afzegt wordt dit gesprek bij afmelding tot 24 uur voor aanvang 100% in rekening gebracht. Indien langer dan 24 uur van tevoren wordt afgemeld worden geen kosten in rekening gebracht.
- Indien een Deelnemer door persoonlijk omstandigheden niet in de gelegenheid is, om aan een training/traject deel te nemen waarop Consument heeft ingeschreven, is Consument gerechtigd een andere Deelnemer naar zijn keuze aan de training/traject te laten deelnemen, mits de vervangende Deelnemer uiterlijk twee weken voor de training wordt aangemeld bij Dienstverlener. Voor deze vervanging is de Deelnemer geen extra kosten verschuldigd.
- Dienstverlener is gerechtigd om de, in de bevestiging vermelde, data voor Trainingen, Therapie en/ of Trajecten, om haar moverende redenen, te wijzigen en zal wanneer hier sprake van is de Deelnemer en/of Consument zo snel mogelijk, maar ten minste twee weken voor aanvang van de Training, Therapie en/ of Trajecten van de wijziging op de hoogte stellen.
- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen Partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.
- Indien Partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Dienstverlener stelt Consument hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht Dienstverlener Consument hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in.
- Indien Partijen een vast honorarium zijn overeengekomen, geeft Dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

## Opzeggen

- Partijen kunnen de overeenkomst (tussentijds) opzeggen met inachtneming van een termijn van 4 weken.
- Geen van partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting voortvloeiend uit de overeenkomst, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

## Overmacht

- In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van Dienstverlener in de nakoming van enige verplichting jegens Consument niet aan Dienstverlener kan worden toegerekend in geval van een van de wil van Dienstverlener onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Dienstverlener kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, stroomstoringen, computervirussen, stakingen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
- Indien zich een situatie als hiervoor bedoeld voordoet als gevolg waarvan Dienstverlener niet aan zijn verplichtingen jegens Consument kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang Dienstverlener niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie

60 kalenderdagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. In dat geval heeft Dienstverlener recht op vergoeding van de door haar redelijkerwijs gemaakte kosten

- Dienstverlener is in het geval als bedoeld in het tweede lid van dit artikel niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als Dienstverlener als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

### **Artikel 10: Betaling**

- Facturen en declaraties moeten binnen 30 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij Partijen hierover andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
- Betaalt Consument niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is Dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat Consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- Bij betaling per bank geldt als datum van betaling de dag van creditering van de bankrekening van Dienstverlener.
- Dienstverlener is niet verplicht Consument opmerkzaam te maken op het verstrijken van een betalingstermijn of hem rekeninguittreksels en dergelijke te zenden.
- Blijft Consument in gebreke, dan zal Dienstverlener, na de wettelijke verplichte herinnering en aanmaning, tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de Consument. Wanneer Consument in verzuim is, is hij wettelijke rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan Dienstverlener. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Consument zijn de vorderingen van Dienstverlener op de Consument onmiddellijk opeisbaar.
- Weigert Consument zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door Dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan Dienstverlener te betalen.

### **Artikel 11: Overdracht van rechten**

- Rechten van een partij uit deze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.
- De rechten van het verstrekte trainingsmateriaal zijn voorbehouden aan Dienstverlener. Zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Dienstverlener is Deelnemer niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van het verstrekte trainingsmateriaal te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.
- Tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, behoudt Dienstverlener alle intellectuele absolute rechten (waaronder auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht, etc.) op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc.
- De genoemde intellectuele absolute rechten mogen niet zonder schriftelijke toestemming van Dienstverlener worden gekopieerd, aan derden getoond en/of ter beschikking gesteld of op andere wijze worden gebruikt.

### **Artikel 12: Eigendomsvoorbehoud, opschortingsrecht en retentierecht**

- De bij Consument aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven eigendom van Dienstverlener totdat Consument de gehele afgesproken prijs heeft betaald. Tot die tijd kan Dienstverlener zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
- Indien de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft Dienstverlener het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan Dienstverlener worden tegengeworpen.
- Dienstverlener is niet bevoegd de onder zijn eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

- Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen voortuitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heeft Dienstverlener het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat Consument volledig en conform afspraak heeft betaald.
- In geval van liquidatie, insolventie of surseance van betaling van Consument zijn de verplichtingen van Consument onmiddellijk opeisbaar.

### **Artikel 13: Hoofdelijke aansprakelijkheid Consument**

- Als de opdracht wordt verstrekt door meer dan één Consument, dan zijn alle Consumenten hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en de onderhavige overeenkomst.

### **Artikel 14: Aansprakelijkheid**

- Dienstverlener is, behoudens opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Dienstverlener, niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdt met deelname aan een Training, Therapie en/ of Traject van Dienstverlener. Deelname aan Trainingen, Therapie en/ of Trajecten geschiedt volledig op eigen risico. Iedere Deelnemer kiest vrijwillig om deel te nemen aan de Trainingen, Therapie en/ of Trajecten en de activiteiten binnen de Trainingen, Therapie en/ of Trajecten.
- Dienstverlener kan op geen enkele wijze uitspraken doen of garanties geven over mogelijke resultaten door deelname aan Trainingen, Therapie en/ of Trajecten. Eventuele voorbeelden over mogelijke resultaten tijdens Trainingen, Therapie en/ of Trajecten zijn slechts illustratief en binden Dienstverlener op geen enkele wijze.
- Trainers/ coaches en medewerkers van Dienstverlener hanteren een hoge ethische standaard en zullen zo goed als ze kunnen een realistisch beeld geven van de inhoud van de Trainingen, Therapie en/ of Trajecten.
- Deelnemer blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor de resultaten.
- Dienstverlener zal er alles aan doen om de best mogelijke Trainingen, Therapie en/ of Trajecten.
- Indien en voor zover Dienstverlener aansprakelijk mocht blijken voor enige schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is deze steeds beperkt tot directe personen- en zaakschade voor zover die Dienstverlener kan worden toegerekend. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor enige gevolgschade.
- De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als Dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door Dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.

### **Artikel 15: Vrijwaring**

- De Consument vrijwaart Dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door de Dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.

### **Artikel 16: Geheimhouding**

- Dienstverlener verplicht zich tot geheimhouding van de door Consument aan hem ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie. Je kunt van Dienstverlener verwachten dat zij te allen tijde een vertrouwelijke behandeling garandeert. Dit betekent dat geen enkele informatie aan derden gegeven wordt tenzij na jouw goedkeuring; wel houdt je Therapeut zich het recht voor collegiaal overleg te hebben in het kader van de eigen ontwikkeling (intervisie & supervisie); dit overleg vindt altijd geanonimiseerd en niet buiten jouw medeweten plaats.
- Dienstverlener verplicht zich zijn personeel en/of derden die betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst, een schriftelijke geheimhoudingsplicht op te leggen van de strekking van deze bepaling.
- Consument verplicht zich tot geheimhouding van de door Dienstverlener aan hem ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan datgene waarop dit artikel betrekking heeft, alsmede de bedrijfsgegevens.
- Consument houdt de informatie die hij (in welke vorm dan ook) van Dienstverlener of andere Consumenten en/ of Deelnemers ontvangt en alle andere informatie betreffende Dienstverlener of



andere Consumenten en/ of Deelnemers waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie betreft waarvan hij kan verwachten dat de verspreiding daarvan de andere Dienstverlener of andere Consumenten en/ of Deelnemers schade kan berokkenen, geheim en neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen hij de genoemde informatie ook geheimhoudt.

- De in het derde lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
  - ✓ die op het moment dat Consument deze informatie ontving al openbaar was of nadien openbaar is geworden zonder een schending van een op hem rustende geheimhoudingsplicht;
  - ✓ waarvan Consument kan bewijzen dat deze informatie al in zijn bezit was op het moment van verstrekken door Dienstverlener;
  - ✓ die Consument van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan Consument te verstrekken;
  - ✓ die door Consument openbaar wordt gemaakt op grond van een wettelijke plicht.

## **Artikel 17: Klachten**

- Consument is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct, doch uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk te melden aan Dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
- Dienstverlener bevestigt de ontvangst van de klacht.
- Dienstverlener zal naar eigen inzicht en met de nodige zorgvuldigheid trachten de klacht in goed overleg met Consument op te lossen.
- Dienstverlener kan, indien zij de klacht gegrond acht, besluiten tot schorsing van de trainer/ coach en/of wijziging van de procedure en/of de wijziging of annulering van de inschrijving of tot restitutie van inschrijfgelden zonder dat zij daartoe rechtens op enige wijze kan worden gehouden
- Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat Dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

## **Artikel 18: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- Op deze overeenkomst tussen Dienstverlener en Consument is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter van de Rechtbank Midden-Nederland is bevoegd.
- Elk geschil aangaande de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van de overeenkomst, alsook elk ander geschil, verband houdende met of voortvloeiende uit deze overeenkomst, zal in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland.
- Wanneer in een gerechtelijke procedure één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.