

# ALGEMENE VOORWAARDEN PRODUCTEN

## Artikel 1: Definities

- Elzemarij training & coaching, gevestigd te Veenendaal, KvK-nummer 73847038, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als **dienstverlener**.
- De wederpartij van dienstverlener, namelijk iedere rechts- of natuurlijke persoon die met Elzemarij training & coaching een overeenkomst afsluit of wil afsluiten, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als **consument**. Dat geldt ook voor diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) of gemachtigde(n).
- **Partijen** zijn dienstverlener en consument samen.
- De natuurlijke persoon die (eventueel namens de consument) deelneemt aan trainingen en trajecten wordt aangeduid als **deelnemer**.
- **Trainingen en trajecten** zijn bijeenkomsten, workshops, meerdere dagen, groepscoaching en/ of seminars met als doel individueel en/ of in groepsverband een langere periode/ dag(deel) inzichten, kennis en vaardigheden over te brengen en/ of te vergroten.
- **Coaching** zijn alle gesprekken, trajecten, 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
- Een coupon, bon en/ of kaart met daarop een bedrag en/ of een code voor het verkrijgen van korting wordt aangeduid als een **kortingsbon**.

## 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 betaling 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 overeenkomst

- Alle door dienstverlener gedane aanbiedingen, waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, zijn geheel vrijblijvend en binnen 5 werkdagen na ontvangst van bericht van aanvaarding herroepbaar door dienstverlener.
- Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod.
- Levertijden zijn indicatief en geven consument bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- Aanbiedingen gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeengekomen.
- 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/ aanbiedingen.

- 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.
- Dienstverlener bevestigt altijd schriftelijk de aankoop (middels een bevestiging en factuur van de online bestelling).
- De dienstverlener zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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 van de vestiging van de dienstverlener 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 prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud, 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 4: Prijzen**

- De op aanbiedingen en facturen genoemde prijzen zijn inclusief de verschuldigde btw, tenzij anders overeengekomen.
- De prijzen van goederen 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.

#### **Artikel 5: 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 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 6: Herroepingsrecht**

- De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De dienstverlener mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De dienstverlener mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
- Er bestaat geen herroepingsrecht wanneer de producten volgens zijn specificaties op maat zijn gemaakt, digitaal inhoud bevatten of slechts kort houdbaar zijn.

### **Verplichtingen tijdens de bedenktijd**

- Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in hiervoor genoemd. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de dienstverlener hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

### **Uitoefening van het herroepingsrecht**

- Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd op ondubbelzinnige wijze aan de dienstverlener.

- Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de dienstverlener. Dit hoeft niet als de dienstverlener heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
- De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de dienstverlener verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
- De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de dienstverlener niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de dienstverlener aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
- De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - c. de dienstverlener heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
- Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.
- Als de dienstverlener de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- De dienstverlener vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- De dienstverlener gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
- Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de dienstverlener de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### **Artikel 7: Wijziging van de overeenkomst**

- 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 vooraf schriftelijk in.
- Indien partijen een vaste prijs zijn overeengekomen, geeft dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.
- In afwijking van het bepaalde in het derde lid van dit artikel kan dienstverlener geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan hem kunnen worden toegerekend.

#### **Artikel 8: Oplevering en risico-overgang**

- Zodra het gekochte door de consument in ontvangst is genomen, gaat het risico over van dienstverlener naar consument.

#### **Artikel 9: Onderzoek, reclames**

- Consument is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, maar in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort consument te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen partijen zijn overeengekomen, althans dat kwaliteit en kwantiteit voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels)verkeer gelden.
- Reclames met betrekking tot beschadigingen, tekorten of verlies van geleverde goederen moeten binnen 10 werkdagen na de dag van aflevering van de goederen door consument schriftelijk bij dienstverlener worden ingediend.
- Bij gegronde verklaring van de klacht binnen de gestelde termijn heeft dienstverlener het recht om óf te herstellen, óf opnieuw te leveren, óf om van levering af te zien en consument een creditnota te sturen voor dat deel van de koopprijs.
- Geringe en/of in de branche gebruikelijke afwijkingen en verschil in kwaliteit, aantal, maat of afwerking kunnen niet aan dienstverlener worden tegengeworpen.
- Klachten met betrekking tot een bepaald product hebben geen invloed op andere producten dan wel onderdelen behorende bij diezelfde overeenkomst.
- Na het verwerken van de goederen bij consument worden geen reclames meer geaccepteerd.

#### **Artikel 10: Monsters en modellen**

- Is aan consument een monster of model getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt zonder dat de te leveren zaak daaraan behoeft te beantwoorden. Dit is anders als partijen uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat de te leveren zaak wel daarmee zal overeenstemmen.
- Bij overeenkomsten ter zake van een onroerende zaak wordt vermelding van de oppervlakte of andere afmetingen en aanduidingen eveneens vermoed slechts als aanduiding bedoeld te zijn, zonder dat de te leveren zaak daaraan behoeft te beantwoorden.

### **Artikel 11: Levering**

- Levering geschiedt 'af fabriek/winkel/magazijn'. Dit houdt in dat alle kosten voor consument zijn.
- Consument is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat dienstverlener deze bij hem aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze zaken hem volgens de overeenkomst ter beschikking worden gesteld.
- Indien consument afname weigert of nalatig is in het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is dienstverlener gerechtigd de zaak voor rekening en risico van consument op te slaan.
- Indien de zaken worden bezorgd, is dienstverlener gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen.
- Indien dienstverlener gegevens van consument nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat consument deze gegevens aan dienstverlener ter beschikking heeft gesteld.
- Een door dienstverlener opgegeven termijn voor levering is indicatief. Dit is nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van de termijn moet consument dienstverlener schriftelijk in gebreke stellen.
- Dienstverlener is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij partijen dit anders schriftelijk zijn overeengekomen of aan deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. Dienstverlener is bij levering in delen gerechtigd deze delen afzonderlijk te factureren.

### **Artikel 12: Overmacht**

- Kan dienstverlener niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst voldoen door overmacht, dan is hij niet aansprakelijk voor door consument geleden schade.
- Onder overmacht verstaan partijen in ieder geval iedere omstandigheid waarmee dienstverlener ten tijde van het aangaan van de overeenkomst geen rekening kon houden en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet door consument kan worden verlangd zoals bijvoorbeeld ziekte, oorlog of oorlogsgevaar, burgeroorlog en oproer, molest, sabotage, terrorisme, energiestoring, overstroming, aardbeving, brand, bedrijfsbezetting, werkstakingen, werkliedenuitsluiting, gewijzigde overheidsmaatregelen, transportmoeilijkheden, en andere storingen in het bedrijf van dienstverlener.
- Voorts verstaan partijen onder overmacht de omstandigheid dat toeleveringsbedrijven waarvan dienstverlener afhankelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, niet aan de contractuele verplichtingen jegens dienstverlener voldoen, tenzij zulks aan dienstverlener te verwijten is.
- 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 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- Ingeval de overmacht langer dan drie maanden voortduurt, heeft consument het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Ontbinding kan alleen via een aangetekende brief.

### **Artikel 13: 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.

### **Artikel 14: Eigendomsvoorbehoud en retentierecht**

- De bij dienstverlener 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.
- Dienstverlener verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud aan consument geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis op eerste verzoek ter inzage te geven.
- Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen vooruitbetaling 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 15: 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 de diensten van dienstverlener.

### **Artikel 16: Klachten**

- Consument is verplicht klachten over de ontvangen producten direct, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst, 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.
- Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.
- Is een klacht gegrond, dan is dienstverlener gehouden het goed te herstellen en eventueel te vervangen.

### **Artikel 17: Garanties**

- Indien in de overeenkomst garanties zijn opgenomen, geldt het hiernavolgende. Dienstverlener garandeert dat het verkochte aan de overeenkomst beantwoordt, dat het zonder gebreken zal functioneren en dat het geschikt is voor het gebruik dat consument voornemens is ervan te maken. Deze garantie geldt voor een periode van twee kalenderjaren na ontvangst van het verkochte door consument.
- De bedoelde garantie strekt ertoe om tussen dienstverlener en consument een zodanige risicoverdeling tot stand te brengen dat de gevolgen van een inbreuk op een garantie steeds volledig voor rekening en risico van dienstverlener komen en dat dienstverlener zich ter zake een inbreuk op een garantie nooit kan beroepen op artikel 6:75 BW. Het bepaalde in de vorige zin geldt ook als de inbreuk bij consument bekend was of bekend had kunnen zijn door het verrichten van onderzoek.
- De genoemde garantie geldt niet wanneer het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer - zonder toestemming - consument of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel geprobeerd hebben aan te brengen of het gekochte hebben gebruikt voor doeleinden waarvoor het niet bestemd is.
- Indien de door dienstverlener verstrekte garantie betrekking heeft op een door een derde geproduceerde zaak is de garantie beperkt tot de garantie die door die producent wordt verstrekt.

### **Artikel 18: Toepasselijk recht**

- Op deze overeenkomst tussen dienstverlener en consument is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd.
- De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 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.

### **Artikel 19: Forumkeuze**

- Alle geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland.