

ALGEMENE VOORWAARDEN **SUCCES MET WOORDEN****ARTIKEL 1. ALGEMEEN**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen, Succes Met Woorden, hierna te noemen: "Opdrachtnemer". De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met Succes Met Woorden zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van Succes Met Woorden staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 67897258 levert Succes Met Woorden diensten op het gebied van consultancy, coaching, trainingen en workshops. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen. In voorkomende gevallen kan Succes Met Woorden haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. Succes Met Woorden kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Aanvullende gegevens: Succes Met Woorden

Naam: Susan Wind

**Vestigingsadres**

Bolgerijsekade 14

4131 NV Vianen

Telefoonnummer: +31 6 83259597

**Bezoekadres:**

Clarissenhof 7B

4133 AB Vianen

E-mailadres: [susan@succesmetwoorden.nl](mailto:susan@succesmetwoorden.nl)

Btw-nummer: BTW NL00157501B14

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden verricht door en overeenkomsten gesloten met Succes Met Woorden. Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan. Succes Met Woorden behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

**ARTIKEL 2. OFFERTES & AANBIEDINGEN**

Alle aanbiedingen van Succes Met Woorden hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Succes Met Woorden is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Succes Met Woorden zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Opdrachtnemer daaraan niet 2 gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een

gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

### **ARTIKEL 3. OPDRACHTVERLENING**

Offertes van Succes Met Woorden zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Succes Met Woorden is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt Succes Met Woorden zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door Succes Met Woorden te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen. Een samengestelde prijsopgave verplicht Succes Met Woorden niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom. Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door Succes Met Woorden, dan wel door het schriftelijk e/o per e-mail akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging. Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Succes Met Woorden uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan Succes Met Woorden, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door Succes Met Woorden een aanvang is gemaakt.

### **ARTIKEL 4. OPSCHORTING, ONTBINDING EN TUSSENTIJDSE OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST**

Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal Succes Met Woorden de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Succes Met Woorden desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats. De opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich

omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **ARTIKEL 5. INSPANNINGSVERPLICHTING**

Succes Met Woorden zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting, hetgeen wil zeggen dat Succes Met Woorden niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel.

#### **ARTIKEL 6. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER**

De opdrachtgever staat er voor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Succes Met Woorden Overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan Succes Met Woorden Verschuldigd. Indien een deelnemer / cliënt door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van Succes Met Woorden. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Bij te laat komen, wordt de duur van een sessie niet verlengd. De coachee betaalt het bedrag voor de volledige geplande sessie. De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Succes Met Woorden nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Succes Met Woorden daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan Succes Met Woorden Op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met telefoon- en/of internetaansluiting. Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Succes Met Woorden.

#### **ARTIKEL 7. FACTURERING EN BETALINGEN**

Betaling dient steeds te geschieden binnen 7 of 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Opdrachtnemer aangegeven. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. 5 Het honorarium van Succes Met Woorden en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door Succes Met Woorden steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van Succes Met Woorden kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd. Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan Succes Met Woorden of schiet de opdrachtgever op een andere manier tekort in het nakomen van een of meerdere op haar rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door Succes Met Woorden te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijk) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom. Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is Succes Met Woorden gerechtigd het volledige bedrag op te eisen. Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Succes Met Woorden plaatsvinden. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Succes Met Woorden gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.

## **ARTIKEL 8. ANNULERINGSVOORWAARDEN**

Bij annulering door Opdrachtgever van trainingen en aanverwante werkzaamheden binnen 5 werkdagen voor de aanvang van de betreffende activiteiten, dient Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren dan wel van de overeengekomen hoofdsom te betalen en bij annulering hiervan langer dan binnen 5 werkdagen hiervoor is Opdrachtgever 50 % van de kosten van de geannuleerde uren dan wel van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd. Bij annulering door Opdrachtgever van coaching- en andere begeleidingstrajecten binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is Opdrachtgever 100% van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd, tussen 24 en 48 uur voor aanvang van de activiteiten 50% van deze kosten en bij annulering langer dan 48 uren voor aanvang van deze activiteiten 25%. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd, indien hij,

ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Opdrachtnemer. Annulering door opdrachtgever dient bij aangetekend schrijven te geschieden of per e-mail naar [susan@succesmetwoorden.nl](mailto:susan@succesmetwoorden.nl)

#### **ARTIKEL 9. DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT**

De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven. Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals coachingsuren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

#### **ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID**

Succes Met Woorden en haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens Succes Met Woorden Geleverde zaken en/of diensten. Daarnaast is Succes Met Woorden nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op Succes Met Woorden rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 5).

#### **ARTIKEL 11. INTELLECTUEEL EIGENDOM / AUTEURSRECHT**

Modellen, strategieën, technieken en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door Succes Met Woorden voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van Succes Met Woorden openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van Succes Met Woorden op alle door Succes Met Woorden ontwikkelde documenten en teksten rust van rechtswege het auteursrecht.

#### **ARTIKEL 12. GEHEIMHOUDING**

Gesprekken tussen Opdrachtnemer en Coachee worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat

deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze gesprekken tenzij de Coachee hiervoor toestemming heeft gegeven. Opdrachtnemer zal zowel tijdens als na afloop van de Overeenkomst(en) met Opdrachtgever alle gegevens en kennis van Opdrachtgever die in het kader van de Overeenkomst(en) met Opdrachtgever zijn verstrekt, geheim houden en daar zorgvuldig mee omgaan, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem/haar legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens.

### **ARTIKEL 13. PERSOONSgegevens**

De opdrachtnemer leeft de wettelijke voorschriften met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, zoals vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens, na. Indien de opdrachtgever zijn of haar persoonlijke gegevens wil inzien, corrigeren of verwijderen, dan kan de opdrachtgever hierover met de opdrachtnemer contact opnemen. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever de gewenste informatie geven en, indien door de opdrachtgever gewenst, de gegevens over de opdrachtgever aanpassen. De door opdrachtgever verstrekte gegevens worden door de opdrachtnemer gebruikt voor het verwerken en uitvoeren van de Overeenkomst. De gegevens worden opgenomen in een bestand, welke de opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever voor verkoopdoeleinden aan derden beschikbaar zal stellen 8 ARTIKEL

### **14. BIJZONDERE BEPALINGEN**

Succes Met Woorden behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de workshop verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training en programma's of dienst aan Succes Met Woorden. Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing. In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.

### **ARTIKEL 15 (ONLINE) TRAININGEN & PROGRAMMA'S**

1. Succes Met Woorden bied verschillende (online) trainingen en programma's aan. Deze kunnen in één keer of in termijnen worden betaald. Een membership of abonnement is geen (online) training.
2. Toegang tot de (online) training en programma's zijn persoonlijk. Dus je mag je inloggegevens en de materialen uit de (online) training niet met anderen delen. Ook eventuele live sessies zijn alleen voor jou toegankelijk. Wanneer je toch je inloggegevens met iemand deelt, mag ik de toegang tot de (online) training en programma's blokkeren en vervallen al je rechten. Ik ontbind dan de overeenkomst tussen jou en mij en jij hebt geen recht op geld terug.
3. Je kunt pas na betaling deelnemen aan een (online) training of programma.
4. Je krijgt toegang tot de (online) training, zolang als de (online) training en programma's en programma's bestaan. Ik zal er altijd voor zorgen dat de (online) training en programma's minimaal drie maanden toegankelijk is, nadat jij je voor de (online) training en programma's hebt ingeschreven.
5. Je moet een internetverbinding hebben om een (online) training en programma's te kunnen volgen. Ik ben niet aansprakelijk voor schade of gemiste trainingsonderdelen doordat je niet de juiste apparatuur of internetverbinding hebt.
6. Tenzij dat anders in het aanbod staat vermeld, heb je geen recht op persoonlijke coaching of live (groeps)sessies.
7. De (online) training en programma's kan gevolgd worden op de momenten die je zelf kiest.

Vianen, oktober 2023