

CHANTAL COOMANS ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

1. Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt:

- a) Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden welke van toepassing zijn op de Overeenkomst tussen de Partijen voor de levering van Chantal Coomans's diensten aan de Klant;
- b) Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords;
- c) Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de diensten van Chantal Coomans wenst af te nemen of afneemt op grond van deze Algemene Voorwaarden;
- d) Overeenkomst: de overeenkomst tussen Partijen voor de levering van Chantal Coomans's diensten aan de Klant waarop deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijn;
- e) Partijen: de partijen bij de Overeenkomst, waarbij "Partij" naar ieder van hen afzonderlijk verwijst;
- f) Chantal Coomans: de eenmanszaak kantoorhoudende te Winterdijk 41, 5141 KE Waalwijk, Nederland, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54201683 en met BTW-nummer NL152996643B01;
- g) Verantwoordelijke, Gegevensverwerker, Persoonsgegevens, Verwerking en Verwerken hebben de betekenis die daaraan is gegeven in de toepasselijke wetgeving inzake persoonsgegevensbescherming; en
- h) Website: www.chantalcoomans.nl en www.deacademievooruitblinckers.nl

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de Klant en Chantal Coomans, behoudens wijzigingen in deze voorwaarden welke door beide Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk dienen te zijn bevestigd.
- 2.2. Voorwaarden die door de Klant worden gehanteerd gelden niet, tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk door Chantal Coomans zijn aanvaard.
- 2.3. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoeddrachten.
- 2.4. Chantal Coomans is ten alle tijde gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden binnen de grenzen van de redelijkheid te wijzigen. Klant wordt geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard indien Chantal Coomans niet binnen veertien (14) dagen na de mededeling dat wijziging zal plaatsvinden een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.
- 2.5. De meest recente versie van de Algemene Voorwaarden is beschikbaar via de Website.
- 2.6. In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt.

3. Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen van Chantal Coomans zijn vrijblijvend.
- 3.2. De gehanteerde prijzen zijn inclusief BTW, tenzij anders bepaald.
- 3.3. De Overeenkomst voor zowel adviestrajecten, (online) training als persoonlijke coaching komt tot stand op het

moment dat de door Chantal Coomans en Klant ondertekende (digitale) opdrachtbevestiging door Chantal Coomans is ontvangen. De opdrachtbevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door Klant aan Chantal Coomans verstrekte informatie. De opdrachtbevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven. Het staat Partijen echter vrij te bewijzen dat de Overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.

- 3.4. Indien de opdracht mondeling is verstrekt wordt de opdracht geacht te zijn tot stand gekomen onder toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.
- 3.5. De Overeenkomsten tot de koop van adviestrajecten, (online) training en coachingsessies komen tot stand door elektronische aanvaarding van de Klant van het aanbod daartoe en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden, waaronder betaling.
- 3.6. Voor de Overeenkomst tot het inhuren van Chantal Coomans als zelfstandige coach zijn de voorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden gelijkkluidend.
- 3.7. De aan de Klant uit de Overeenkomst toekomende rechten zijn nimmer overdraagbaar aan derden.
- 3.8. De Overeenkomst behelst een inspanningsverplichting voor Chantal Coomans en houdt geen resultaatsverbintenis in. Chantal Coomans zal zich inspannen om een positief resultaat te bereiken, maar kan niet garanderen dat dit resultaat zal worden bereikt. Bij de uitvoering van de Overeenkomst zal op een wijze worden gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam coach verwacht mag worden.
- 3.9. Chantal Coomans is gerechtigd:
 - a) om de inhoud van een programma tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering of als Chantal Coomans daar anderszins redelijkerwijs toe besluit;
 - b) om, indien van toepassing, de groepsgrootte te bepalen ten aanzien van trainingen, cursussen en coachsessies in een programma;
 - c) de planning van onderdelen van een programma ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen;
 - d) te bepalen welke docent/trainer een training of coaching zal geven, en eventueel een docent/trainer tussentijds te vervangen;
 - e) bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen een coachsessie of programma voor aanvang geheel te annuleren. Door Chantal Coomans geaccepteerde Klanten waarmee een Overeenkomst tot stand is gekomen ontvangen hiervan bericht zonder dat de Chantal Coomans gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd;
 - f) (tussentijds) de deelname van een bepaalde Klant te weigeren om haar moverende redenen. De Klant ontvangt hiervan bericht zonder dat Chantal Coomans gehouden is tot opgave van redenen, waarna betalingsverplichtingen van de Klant vervallen en reeds gedane betalingen (naar rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.
 - g) Chantal Coomans is gerechtigd om zonder opgave van redenen een programma tussentijds te wijzigen of te annuleren. Bij volledige annulering heeft de Klant recht op terugbetaling van de door hem/haar betaalde bedragen, onder aftrek van verschuldigde bedragen voor de inmiddels al door Chantal Coomans geleverde prestaties.

4. Verplichtingen, garanties en vrijwaringen

- 4.1. De Klant is verantwoordelijk voor het inplannen van

coachmomenten.

- 4.2. De Klant is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Chantal Coomans overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
- 4.3. De door Chantal Coomans te leveren Diensten worden uitgevoerd naar beste inzicht en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
- 4.4. De Klant verklaart en garandeert aan Chantal Coomans dat hij/zij gedurende de duur van deze Overeenkomst de Diensten van Chantal Coomans niet zal gebruiken op een manier die een overtreding van een wet of regelgeving kan vormen.
- 4.5. De Klant zal Chantal Coomans vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle verliezen, acties, oorzaken van actie, claims, eisen, kosten, aansprakelijkheden, sancties, boetes of boetes, kosten (inclusief juridische kosten) en schade geleden door Chantal Coomans, welke niet het gevolg van Chantal Coomans' handelen, als gevolg van (i) een claim van een derde partij tegen Chantal Coomans in verband met een (vermeende) schending door de Klant van de bepalingen, verklaringen en garanties in deze Overeenkomst of een onjuiste voorstelling van zaken krachtens deze Overeenkomst, (ii) op basis van enige andere (vermeende) fout, handeling of nalaten van de Cliënt of zijn gelieerde ondernemingen om deze Overeenkomst na te leven.
- 4.6. Dit artikel 4 blijft van kracht na beëindiging van deze Overeenkomst.

5. Betaling

- 5.1. Betaling door de Klant dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de door Chantal Coomans gehanteerde factuurtermijn, doch in geen geval later dan veertien (14) dagen na factuurdatum.
- 5.2. Betaling dient te geschieden in Euro's door middel van overmaking ten gunste van een door Chantal Coomans aan te wijzen bankrekening.
- 5.3. Chantal Coomans is niet eerder gehouden uitvoering te geven aan de Overeenkomst en de Klant toegang tot het Programma te verschaffen, dan nadat de overeengekomen prijs volledig is voldaan.
- 5.4. Indien de Klant niet binnen de in artikel 5.1 genoemde termijn heeft betaald, is Chantal Coomans gerechtigd, onverminderd de overige rechten van Chantal Coomans, vanaf de vervaldag Klant de wettelijke handelsvertragsrente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening. Het is Klant niet toegestaan om welke reden dan ook, een beroep op opschorting of verrekening met de openstaande declaraties van Chantal Coomans te doen.
- 5.5. Ingeval van niet-tijdige betaling is Chantal Coomans gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten zonder dat zulks tot enige schadeplichtigheid van Chantal Coomans kan leiden.
- 5.6. Indien geen betaling plaatsvindt na het verstrijken van de betalingstermijn en Chantal Coomans is genoodzaakt incassomaatregelen te treffen, is de Klant buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, zijnde tenminste vijftien procent (15%) van de opeisbare som, met een minimum van € 125,-. Indien Chantal Coomans - na aanzegging daartoe - incassomaatregelen moet treffen, is de Klant gehouden om naast de verschuldigde hoofdsom en de wettelijke rente, tevens alle reële gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden

(derhalve niet slechts de zogenaamde geliquideerde kosten) die samenhangen met de betreffende maatregelen en procedure(s), waaronder begrepen het aantal met bedoelde incassomaatregelen gemoeide uren tegen uurtarieven als bedoeld in artikel.

- 5.7. De Klant dient klachten betreffende werkzaamheden en/of facturen uiterlijk binnen acht (8) dagen na factuurdatum bij Chantal Coomans te hebben ingediend, bij gebreke waarvan de geleverde Diensten en/of facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door de Klant, en klachten terzake niet meer worden aanvaard.

6. Annulering, opzegging, verhindering

- 6.1. De Klant heeft het recht om online gekochte producten gedurende veertien (14) dagen kosteloos te retourneren.
- 6.2. Annulering van een programma respectievelijk opzegging van de Overeenkomst dient onverwijld te geschieden door de Klant door middel van aangetekende brief aan Chantal Coomans.
- 6.3. Bij annulering door de Klant van trainingen en aanverwante werkzaamheden binnen vijf (5) werkdagen voor aanvang van de betreffende activiteit, dient de Klant honderd procent (100%) van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom te betalen. Bij annulering eerder dan binnen vijf (5) werkdagen dient Klant vijftig procent (50%) van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom te voldoen.
- 6.4. Bij annulering door de Klant van coaching en andere begeleidingstrajecten binnen vierentwintig (24) uur voor aanvang van de betreffende activiteit is de Klant honderd procent (100%) van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd. Bij annulering eerder dan tussen vierentwintig (24) en achtenveertig (48) uur voor aanvang van de activiteiten is Chantal Coomans gerechtigd om vijftig procent (50%) van de kosten in rekening te brengen. Bij annulering langer dan achtenveertig (48) uur voor aanvang van deze activiteiten is Chantal Coomans gerechtigd om vijfentwintig (25%) procent van de kosten in rekening te brengen.
- 6.5. De Klant is honderd procent (100%) van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij/zij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen Diensten.
- 6.6. Na annulering voor het eind van de afgenomen dienst blijft Klant ongeacht de reden voor annulering verplicht de openstaande betalingen te voldoen zoals in dit artikel 6. Chantal Coomans is bij annulering/opzegging door Klant niet gehouden tot restitutie van het door de Klant betaalde bedrag.
- 6.7. Verplaatsing van geplande één-op-één gesprekken, cursussen en/of trainingdagen in een programma is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, hetgeen uitsluitend ter redelijke beoordeling van Chantal Coomans is.
- 6.8. Enige gemiste gesprekken, cursusmomenten en trainingsdagen kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging (vermindering) van de (betalings-)verplichtingen van Klant tenzij anders schriftelijk met Chantal Coomans wordt overeengekomen.
- 6.9. Het aantal gesprekken en/of cursusmomenten waar de Klant recht op heeft dient binnen de programmaduur te worden opgenomen. Indien er aan het eind een of meerdere gesprekken niet zijn opgenomen, komen deze

te vervallen, tenzij anders schriftelijk met Chantal Coomans wordt overeengekomen.

7. Privacy

- 7.1. Alle persoonsgegevens die aan Chantal Coomans worden verstrekt, worden door Chantal Coomans strikt vertrouwelijk behandeld, in overeenstemming met de toepasselijke wetten voor gegevensbescherming.
- 7.2. Chantal Coomans en de Klant zullen ieder:
 - a) passende technische en organisatorische maatregelen treffen tegen ongeoorloofde of onwettige verwerking van Persoonsgegevens en tegen onopzettelijk verlies of vernietiging van, of schade aan de Persoonsgegevens;
 - b) de andere partij bijstaan met hun respectieve verantwoordelijkheden krachtens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, met name met betrekking tot de uitoefening van de rechten van de betrokkenen.
- 7.3. Wanneer Chantal Coomans Persoonsgegevens van de Klant ontvangt, zorgt de Klant ervoor dat er geen verbod of beperking is die het delen van deze Persoonsgegevens zou verbieden of beperken.
- 7.4. Chantal Coomans behoudt Persoonsgegevens zolang als nodig is voor Chantal Coomans om haar Diensten voor de Klant uit te voeren, toekomstige Diensten te leveren, of zoals vereist door de wet.
- 7.5. Waar Chantal Coomans Persoonsgegevens verwerkt als een Gegevensverwerker namens de Klant, zal Chantal Coomans:
 - a) de Persoonsgegevens alleen verwerken als noodzakelijk voor het nakomen van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst of zoals vereist door de toepasselijke wet- en regelgeving;
 - b) voldoen aan redelijke schriftelijke instructies die door de Klant vooraf aan hem/haar zijn medegedeeld met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens;
 - c) de Klant redelijke hulp te bieden bij het nakomen van zijn verplichting om te reageren op verzoeken met betrekking tot rechten van betrokkenen (inclusief toegang, update- en verwijderingsverzoeken);
 - d) ervoor te zorgen dat al haar werknemers en vertegenwoordigers die toegang hebben tot en/of Persoonsgegevens verwerken, zich hebben verplicht tot passende geheimhoudingsverplichtingen; en
 - e) geen Persoonsgegevens overdragen buiten de Europese Economische Ruimte, met dien verstande dat dergelijke overdrachten zijn toegestaan als er sprake is van een mechanisme voor betrokkenen om hun rechten te doen gelden en effectieve rechtsmiddelen te verkrijgen en de gegevensexporteur kan aantonen dat hij/zij één of meer dergelijke, goedgekeurde waarborgen in werking heeft gesteld en/of beschikt over schriftelijke toestemming van de Klant.

8. Geheimhouding

- 8.1. Behoudens een verplichting tot bekendmaking op grond van enige wetsbepaling, (beroeps)regel, (Europese) richtlijn en/of een ander voorschrift, zijn beide Partijen verplicht tot geheimhouding tegenover derden en zijn Partijen niet gerechtigd de informatie die aan hem/haar door de wederpartij ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.
- 8.2. Tenzij daartoe door Chantal Coomans voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal de Klant de inhoud van rapporten, adviezen of andere al of niet

schriftelijke uitingen van Chantal Coomans, die niet zijn opgesteld of gedaan met de strekking derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet delen met derden of anderszins openbaar maken. De Klant zal er tevens voor zorgdragen dat derden niet van de in de vorige zin bedoelde inhoud kennis kunnen nemen.

- 8.3. Chantal Coomans zal zijn verplichtingen op grond van dit artikel 8 opleggen aan door haar ingeschakelde derden.

9. Intellectuele eigendom

- 9.1. Chantal Coomans behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij ontwikkelt en/of gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 9.2. De intellectuele eigendomsrechten betreffende door Chantal Coomans ontwikkelde trademarks, logos, trainingen, programma's, documenten, brochures, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen, e-zines, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van Klant en gehanteerde software berusten bij Chantal Coomans of haar licentiegevers tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven.
- 9.3. Het is Klant uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen door Chantal Coomans ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, e-zines, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van de Klant, één en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Openbaarmaking kan enkel geschieden met vooraf verkregen schriftelijke toestemming van Chantal Coomans.
- 9.4. Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door Chantal Coomans aangeleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

10. Duur en Opzegging

- 10.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een termijn als bepaald in de Overeenkomst en is niet tussentijds opzegbaar door de Klant, tenzij anders schriftelijk overeengekomen wordt met Chantal Coomans.
- 10.2. Chantal Coomans is gerechtigd om de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen in het geval de Klant - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend of indien zijn/haar onderneming wordt geliquideerd, failliet verklaard of anderszins beëindigd. Indien tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan, heeft Chantal Coomans het recht op vergoeding van kosten die Chantal Coomans redelijkerwijs moet maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst.
- 10.3. Indien en voorzover Klant zulks schriftelijk verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan de Klant geretourneerd, behoudens dat Chantal Coomans gerechtigd is documenten of kopieën daarvan te houden om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1. In geen geval zal Chantal Coomans, noch haar vertegenwoordigers, werknemers, directeuren, gelieerde ondernemingen of agenten aansprakelijk zijn voor enige

indirecte, incidentele, speciale, of gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot, schade voor verlies van inkomsten, winst, goodwill, gebruik, gegevens, verloren kansen in onroerend goed, of zakelijke onderbrekingen of andere immateriële verliezen (zelfs als dergelijke partijen op de hoogte werden gesteld, wisten van of bekend hadden moeten zijn met de mogelijkheid van dergelijke schade, en niettegenstaande het falen van het essentiële doel van een beperkt rechtsmiddel), geleden door de Klant in verband met de Overeenkomst, ongeacht of dergelijke schade is gebaseerd op de Overeenkomst, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid en risicoaansprakelijkheid), garantie, statuut of anderszins.

11.2. De aansprakelijkheid van Chantal Coomans voor directe schade, hetzij op basis van schending of onrechtmatige daad, met betrekking tot deze Overeenkomst is in totaal beperkt tot het totale aan de Klant gefactureerde bedrag gedurende de zes (6) maanden voorafgaand aan de handeling of nalaten waarop deze aansprakelijkheid hoofdzakelijk berust.

11.3. De beperkingen van de aansprakelijkheid zoals uiteengezet in deze Overeenkomst zijn niet van toepassing in geval van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag door één van de Partijen.

11.4. Geen van beide Partijen is aansprakelijk voor enige vertraging of niet-nakoming van haar verplichtingen indien die vertraging of tekortkoming wordt veroorzaakt door omstandigheden buiten haar redelijke controle, inclusief, zonder beperking, branden, stakingen, opstanden, oproer, embargo's, onvermogen om zich te bevoorraden, weigering, of intrekking van licenties of voorschriften van civiele autoriteiten, brand, overmacht, overstromingen of netwerkinbreuken, defecten in apparatuur van derden, waaronder computerhardware van derden of software van derden.

12. Vervaltermijnen

De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook na de beëindiging van de Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en Partijen blijven binden.

13. Toepasselijk recht en forumkeuze

13.1. Op alle overeenkomsten tussen de Klant en Chantal Coomans waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

13.2. Alle geschillen en die verband houden met overeenkomsten tussen de Klant en Chantal Coomans en de hieruit voortvloeiende rechtsverhouding, welke niet tussen Partijen buiten rechte geschikt kunnen worden, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van Chantal Coomans.