

## **ARTIKEL 1. PARTIJEN EN BEGRIPPEN**

- 1.1 Klant: de persoon of personen aan wie 'Susanne Opstal' haar diensten verleent.
- 1.2 'Susanne Opstal' is als opdrachtnemer ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 62348353. 'Susanne Opstal' levert diensten op het gebied van creative mentoring en persoonlijke ontwikkeling in de vorm van (on-line) trainingen, workshops, retreats, persoonlijke coaching, berichten zoals bijvoorbeeld blogs, podcasts, video's, etc. via social media en haar website(s).
- 1.3 Opdrachtgever: de persoon of instantie of haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht tot levering aan 'Susanne Opstal' heeft verstrekt. De opdrachtgever is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, degene die de overeengekomen prijs dient te betalen voor de geleverde dienstverlening van 'Susanne Opstal'. De opdrachtgever (de te factureren entiteit) en de klant (zij die de dienst ervaart) kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet per definitie zo te zijn.
- 1.4 Derden: 'Susanne Opstal' kan naar eigen inzicht haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. 'Susanne Opstal' kan naar eigen behoefte de omvang en de samenstelling van haar team wijzigen als zij dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk acht.
- 1.5 Opdrachtsom: het totaalbedrag van de opdracht zoals overeengekomen in de getekende opdrachtbevestiging, de bestelling die gedaan is via de website of die genoemd is in de door opdrachtgever voor akkoord verklaarde offerte of gedaan programmavoorstel.

## **ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en werkzaamheden die overeengekomen zijn met 'Susanne Opstal'.
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing als door 'Susanne Opstal' voor uitvoering van de opdracht derden betrokken worden.
- 2.3 'Susanne Opstal' behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen. Nieuwe versies zullen onmiddellijk van kracht zijn zodra deze publiekelijk toegankelijk worden gemaakt via de website van 'Susanne Opstal'.
- 2.4 Als een bepaling of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden vervallen dan blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden wel van toepassing. Partijen zullen in dat geval vervangende bepalingen overeenkomen waarbij zoveel mogelijk van de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.

## **ARTIKEL 3. AANBIEDINGEN EN VERLENEN VAN DE OPDRACHT**

- 3.1 Alle aanbiedingen van 'Susanne Opstal' hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. 'Susanne Opstal' is niet aan aanbiedingen gebonden als deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt 'Susanne Opstal' zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
- 3.2 Offertes van 'Susanne Opstal' zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan opdrachtnemer door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever zal naar beste vermogen alle informatie die van belang is voor het maken van de offerte en voor het samenstellen en uitvoeren van de opdracht aan 'Susanne Opstal' verstrekken. Als deze informatie wanneer dan ook onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest dan behoudt 'Susanne Opstal' zich het recht voor om de met opdrachtgever overeengekomen opdrachtsom eenzijdig tussentijds aan te passen.

3.3 Een opdracht wordt door opdrachtgever verleend door:

- a) het doen van een bestelling via de website of via andere (social media) kanalen van 'Susanne Opstal' en/of
- b) het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door 'Susanne Opstal' en/of
- c) het schriftelijk e/o per email akkoord geven op een (digitaal) gestuurde offerte of opdrachtbevestiging. In het geval van een akkoord op een offerte geldt deze daarna ook als opdrachtbevestiging.

3.4 Het ontbreken van een rechtsgeldig ondertekende opdrachtbevestiging, overeenkomst of offerte ontslaat opdrachtgever niet van haar verplichtingen zoals vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen zoals deze door 'Susanne Opstal' genoemd zijn in haar offerte of opdrachtbevestiging zodra een aanvang is gemaakt met de levering van de met 'Susanne Opstal' overeengekomen dienstverlening.

3.5 Een uit delen samengestelde opdracht verplicht 'Susanne Opstal' niet tot het verrichten van een deelopdracht tegen een rekenkundig overeenkomstig gelijk deel van de overeengekomen opdrachtsom. Als de uitvoering gewenst is zullen daarover aanvullende bindende afspraken worden gemaakt.

#### **ARTIKEL 4. TUSSENTIJDSE WIJZIGING VAN DE OPDRACHT**

4.1 Als er vanuit de opdrachtgever behoefte ontstaat om tussentijds de opdracht of de uitvoering daarvan te wijzigen dan zal 'Susanne Opstal' de beoogde aanpassingen, indien mogelijk, doorvoeren. Eventueel daaruit voortvloeiende kosten die de oorspronkelijke opdrachtsom overstijgen zullen, zonder dat daarvoor een aparte schriftelijke opdracht vereist is, als meerwerk worden gefactureerd aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft zich, door het geven van opdracht tot wijziging van de opdracht, op voorhand akkoord verklaard met de extra kosten daarvan.

#### **ARTIKEL 5. DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT**

5.1 De duur van de opdracht hangt af van de vorm van coaching of training en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt zo mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies e/o bijeenkomsten gegeven.

5.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan klant geen aanspraak meer maken op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals overgebleven coaching uren en toegang tot (digitaal) lesmateriaal in welke vorm dan ook.

#### **ARTIKEL 6. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OPDRACHT**

6.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, Als één van hen van mening is dat de opdrachtovervoering niet meer kan plaatshebben in overeenstemming met de opdracht. Een dergelijk besluit moet onderbouwd, schriftelijk en tijdig aan de andere partij worden meegedeeld.

6.2 Als door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft 'Susanne Opstal' toch recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Als de betaling al heeft plaatsgevonden vindt er geen restitutie plaats.

6.3 'Susanne Opstal' mag alleen van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging gebruik maken als, ten gevolge van feiten of omstandigheden die niet aan 'Susanne Opstal' toe te rekenen zijn en een goede uitvoering van de opdracht in de weg staan, voltooiing van de opdracht in alle redelijkheid niet van 'Susanne Opstal' verwacht kan worden. 'Susanne Opstal' behoudt in dat geval minimaal aanspraak op betaling van door haar uitgevoerde werkzaamheden tot aan het moment van voortijdige beëindiging.

#### **ARTIKEL 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER**

7.1 De opdrachtgever streeft ernaar dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met 'Susanne Opstal' overeengekomen dienstverlening. Als het aantal deelnemers uiteindelijk lager blijkt dan overeengekomen dan is opdrachtgever toch gehouden tot het voldoen van de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging zoals met 'Susanne Opstal' overeengekomen.

7.2 Als een deelnemer / klant door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen dan kan deze opengevallen plaats, na vooraf overleg met en toestemming van 'Susanne Opstal', ingevuld worden door een andere kandidaat. Als invullen van de opengevallen plaats niet mogelijk is dan wordt aan opdrachtgever toch de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

7.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die 'Susanne Opstal' nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als 'Susanne Opstal' daarom vraagt dan verstrekt opdrachtgever aan 'Susanne Opstal' op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met voldoende goede internetfaciliteiten.

7.4 Het door de opdrachtgever betrekken of inschakelen van derden bij de uitvoering van de opdracht kan alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van 'Susanne Opstal'.

#### **ARTIKEL 8. VERPLICHTING OPDRACHTNEMER**

8.1 'Susanne Opstal' zal de door haar te leveren dienstverlening naar haar allerbeste vermogen uitvoeren. 'Susanne Opstal' heeft daarbij niet meer dan een inspanningsverplichting wat betekent dat 'Susanne Opstal' niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening of de vorm en mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of klant gestelde doel.

#### **ARTIKEL 9. TARIEVEN, KOSTEN EN PRIJZEN**

9.1 In de offerte van 'Susanne Opstal' staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door 'Susanne Opstal' voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.

9.2 De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn exclusief BTW, exclusief van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

**ARTIKEL 10. ANNULERINGSVOORWAARDEN**

10.1 Als de opdracht, om redenen die niet aan 'Susanne Opstal' toe te rekenen zijn, door opdrachtgever niet wordt afgenomen op het overeengekomen tijdstip dan worden de volgende percentages van de opdrachtsom / aanschafprijs doorbelast cq. niet gecrediteerd:

		Niet verschijnen zonder bericht	Schriftelijk annuleren t/m 1 werkdag voorafgaand	Schriftelijk annuleren t/ m 3 werkdagen voorafgaand	Schriftelijk annuleren t/ m 5 werkdagen voorafgaand	Schriftelijk annuleren t/ m 7 werkdagen voorafgaand	Schriftelijk annuleren t/ m 10 werkdagen voorafgaand
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>
10.2	Workshop/ training/ presentatie	100%	100%	100%	100%	50%	0%
10.3	Workshop/ training/ presentatie in company gegeven	100%	100%	100%	100%	50%	15%
10.4	Workshop/ training/ presentatie georganiseerd door opdrachtgever	100%	100%	100%	100%	50%	15%
10.5	Events	100%	100%	100%	100%	0%	0%
10.6	Coaching tot 1 uur aansluitend	100%	100%	0%	0%	0%	0%
10.7	Coaching tot langer dan 1 uur aansluitend	100%	100%	50%	25%	15%	0%

Vb.1.: een deelnemer annuleert op maandag een workshop die op de donderdag aansluitend gehouden zou worden. De annuleringskosten bedragen 100%, te weten cel C/10.4.

Vb.2: een geplande halve dag coaching wordt door de klant 4 dagen van te voren geannuleerd. De annuleringskosten bedragen dan 50% van het overeengekomen tarief. Zie cel C/10.7.

**ARTIKEL 11. FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN**

11.1 De kosten voor geleverde diensten door 'Susanne Opstal' worden door 'Susanne Opstal' door middel van een digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Daarbij staat het 'Susanne Opstal' vrij om het hele bedrag van de opdracht in één termijn in rekening te brengen of de opdrachtsom in deeltermijnen te factureren. Ook kan worden overeengekomen dat (een gedeelte van) de opdrachtsom als voorschot wordt gefactureerd.

11.2 Betaling door opdrachtgever dient te gebeuren voor de op de factuur vermelde vervaldatum.

11.3 Na deze vervaldag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan 'Susanne Opstal' over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is

vereist. Als betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door 'Susanne Opstal' worden opgeschort zonder dat 'Susanne Opstal' als gevolg daarvan ten opzichte van opdrachtgever schadeplichtig wordt. Bovendien is 'Susanne Opstal' in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te ontbinden zonder dat rechterlijke tussenkomst benodigd is.

11.4 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Als opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is 'Susanne Opstal' gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.

11.5 Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door 'Susanne Opstal' plaatsvinden. Als de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is 'Susanne Opstal' gerechtigd om de wettelijke rente in rekening te brengen over het bedrag dat te laat betaald is.

11.6 Als opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen aan 'Susanne Opstal' voldoet of als de opdrachtgever op willekeurig welke andere manier tekortschiet in het nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van zijn overeenkomst met 'Susanne Opstal' dan is laatste gerechtigd alle incasso- en/of andere gerechtelijke of buitengerechtelijke kosten aan opdrachtgever in rekening te brengen, zulks met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.

## **ARTIKEL 12. AANSPRAKELIJKHEID**

12.1 'Susanne Opstal' en haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de klant is toegebracht door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens 'Susanne Opstal' geleverde dienstverlening.

12.2 'Susanne Opstal' is nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde dienstverlening. Op 'Susanne Opstal' rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 8).

## **ARTIKEL 13. INTELLECTUEEL EIGENDOM / AUTEURSRECHT**

13.1 Op alle door 'Susanne Opstal' ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht. Het auteursrecht of ander intellectueel eigendomsrecht heeft betrekking op de door 'Susanne Opstal' verleende dienstverlening en op al het daarbij gebruikte cursusmateriaal.

13.2 Alles wat door 'Susanne Opstal' is ontwikkeld en/of wordt gebruikt voor de uitvoering van de opdracht is en blijft eigendom van 'Susanne Opstal'. Dat geldt ook voor de door 'Susanne Opstal' uit te brengen rapportages, verslagen en feedback. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze rapportages, verslagen of feedback binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van 'Susanne Opstal'.

## **ARTIKEL 14. GEHEIMHOUDING**

14.1 'Susanne Opstal' is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. 'Susanne Opstal' houdt zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal de gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt.

## **ARTIKEL 15. NIET GOED GELD TERUG GARANTIE**

15.1 Na aankoop van het online programma "Here To Make" is een "niet goed geld terug" garantie van toepassing. Als je, nadat je aan module 1 t/m 2 hebt deelgenomen, niet overtuigd bent van de inhoudelijke kwaliteit van deze training, dan krijg je het betaalde retour minus € 150,- exclusief BTW aan administratiekosten. De voorwaarden die allen van toepassing zijn voor de aanspraak op deze garantie zijn als volgt:

- Je maakt aanspraak op de garantie na deelname aan module 2 en vóór de ontvangst van module 3;
- Je moet de eerste 2 modules in de 2 weken na aanvang van de online training hebben gezien;
- Je moet de oefeningen volledige hebben gemaakt en vastgelegd in het werkboek en je stuurt het ingevulde werkboek voor eigen rekening aan ons terug;
- Je bent actief lid geweest van de besloten Instagram groep die bij het programma hoort;
- Je hebt deelgenomen aan de Q&A sessies die tijdens de eerste 2 weken hebben plaatsgevonden;
- Annulering kan alleen schriftelijk per email ([hello@susanneopstal.nl](mailto:hello@susanneopstal.nl)) met een duidelijke omschrijving waarom het programma niet aan de kwaliteitseisen voldoet die je eraan gesteld hebt.

Recht op annulering geldt niet als de onderwerpen, inhoud of snelheid van de modules zoals omschreven niet aansluiten op persoonlijke behoeften / mogelijkheden aangezien je dat vóór aanschaf van het programma al kan beoordelen. Indien niet aan de bovenstaande voorwaarden voldaan is vervalt het recht op de garantie. In alle andere gevallen ontvang je zonder bezwaren per ommekeer je geld retour.

## **ARTIKEL 16. BIJZONDERE BEPALINGEN**

16.1 'Susanne Opstal' behoudt zich het recht voor om deelnemers van een training of workshop die door hun gedrag of aanwezigheid het normale verloop van de workshop of training verstoren of belemmeren per direct van verdere deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal (mogelijk achteraf) schriftelijk en gemotiveerd worden meegedeeld aan de opdrachtgever en ontslaat opdrachtgever niet van de verplichting tot betalen aan 'Susanne Opstal' van de volledige opdrachtsom.

16.2 'Susanne Opstal' is gerechtigd om, zonder opgave van redenen, de locatie waar trainingen of events worden georganiseerd op enig moment te wijzigen als zij daartoe redenen heeft. Eventuele daaruit voortvloeiende kosten voor deelnemers zijn niet verhaalbaar op 'Susanne Opstal'.

16.3 Op alles wat uit hoofde van offertes of opdrachten mocht gebeuren waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.

16.4 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.