

Algemene voorwaarden

Artikel 1 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke offertes en overeenkomsten van of met en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard al dan niet op afstand overeengekomen.

Artikel 2 - Bedrijfsomschrijving

- Coachingsbureau Dansen op lucht (www.dansenoplucht.nl) richt zich op training, coaching en workshops binnen het werkveld van persoonlijke ontwikkeling voor consumenten.
- Coachingsbureau Dansen op lucht verkoopt daarnaast zelf ontworpen en ontwikkelde webwinkel producten die prikkelen en ondersteunen bij persoonlijke groei.
Coachingsbureau Dansen op lucht is rechtmatige eigenaar van deze concepten. Het vermenigvuldigen of plagieren hiervan is niet toegestaan.
- Coachingsbureau Dansen op lucht is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder KvK-nummer 90543653.

Artikel 3 - Definities

Ondernemer: Coachingsbureau Dansen op lucht

Cliënt: degene die deelneemt aan een coaching consult, workshop, training of traject (coachee).

Consument: degene die een overeenkomst sluit, niet uit naam van zijn beroep of bedrijf, maar op persoonlijke titel.

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die wordt gesloten in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten. Kenmerkend aan deze overeenkomst is dat er tot en met het sluiten van de overeenkomst enkel en alleen gebruik wordt gemaakt van technieken voor communicatie op afstand.

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.

Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft.

Artikel 4 - Uitvoering van de overeenkomst

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer aan de consument en/of cliënt op elke overeenkomst die op afstand tussen de consument en de ondernemer is gesloten.
- Ondernemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
- Ondernemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst richting cliënt een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.
- Door bevestiging van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft consument en/of cliënt toestemming zijn of haar NAW gegevens plus telefoonnummer te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van ondernemer voor administratieve doeleinden.

- De cliënt en/of consument draagt er zorg voor dat alle informatie, waarvan cliënt en/of consument aangeeft dat deze noodzakelijk is of waarvan de cliënt en/of consument redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan ondernemer worden verstrekt. Indien deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt, behoudt ondernemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
- Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 5 - Het Aanbod & prijs

Artikel 5.1 - Aanbod & prijs voor coachingconsult, training of workshop

- Ieder aanbod (in de vorm van een offerte of prijsopgave) voor een coaching consult, training of workshop die door ondernemer is gedaan aan een cliënt, is vrijblijvend en vervalt na 30 dagen wanneer hierop geen akkoord komt.
- De cliënt is op de hoogte van de door ondernemer gevraagde tarieven voor consults, trainingen en workshops.

Artikel 5.2 - Aanbod & prijs voor webwinkel product

- Voor producten in de webwinkel is de prijsopgave zoals weergegeven op de website bindend.
- Producten bevatten een volledige en nauwkeurige omschrijving. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
- Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 6 - de overeenkomst

- Een overeenkomst tussen cliënt en ondernemer komt tot stand op het moment dat de voor akkoord getekende offerte door ondernemer is ontvangen en geaccepteerd en/of deze per mail, telefoongesprek of WhatsApp-bericht heeft toegestemd.
- Een overeenkomst op afstand tussen consument en ondernemer komt tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- Indien de cliënt en/of consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de cliënt en/of consument de overeenkomst ontbinden.
- Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument en/of cliënt elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

- De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de cliënt en/of consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- De ondernemer 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:
 - a. het e-mailadres van de ondernemer waar de consument en/of cliënt met klachten terecht kan;
 - b. 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;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud;
 - e. voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - f. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - g. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

Artikel 7 - Betalingsvoorwaarden

- Betaling vindt plaats in onderling overleg tussen consument en/of cliënt en ondernemer.
- Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument en/of cliënt verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
- Cliënt ontvangt tijdens of na elk coachingconsult, training of workshop een digitale betaallink van ondernemer gegenereerd vanuit het online betalingssysteem (op afstand) dat gekoppeld is aan de website van ondernemer. Een consument ontvangt na bestelling van een product uit de webwinkel eveneens een digitale betaallink gegenereerd vanuit dit online betalingssysteem. Via deze betaallink rekent cliënt en/of consument het verschuldigde bedrag af. Het bedrag wordt daardoor automatisch gestort op rekeningnummer van de ondernemer. Betaling is pas compleet als de ondernemer de betaling op de rekening van het bedrijf heeft ontvangen.
- Een betaling dient altijd via deze weg te geschieden, tenzij er moeilijkheden zijn met het online betaalsysteem van de ondernemer. In dat geval mag de ontvanger de factuur na een consult, training of workshop, of voor betaling van de bestelling van het product, zelf, dus zonder tussenkomst van het online betaalsysteem van de ondernemer, overmaken naar bankrekening van de ondernemer. Hiervoor ontvangt de cliënt een officiële factuur, waarop het bankrekeningnummer en de gegevens van de ondernemer staan vermeld.
- Indien de consument en/of cliënt niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument en/of cliënt een termijn van 14 dagen heeft gegund, ingaande de dag na ontvangst van de aanmaning, om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na

het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

- Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient cliënt en/of consument dit binnen zeven dagen na het ontvangen van de betaallink schriftelijk kenbaar te maken bij de ondernemer.
- De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting(en) die nog nagekomen moet(en) worden.

Artikel 8 - Annuleringsvoorwaarden afspraak voor coachingconsult, training of workshop

- Indien cliënt de door haar/hem gemaakte afspraak voor een consult, training of workshop binnen 24 uur voor de afspraak de desbetreffende afspraak annuleert zal ondernemer de kosten in rekening brengen en is cliënt verplicht deze te betalen. Afspraken die geannuleerd of verzet worden voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht.
- Bij niet verschijnen van de cliënt op een gepland consult, training of workshop worden de kosten voor het gesprek in rekening gebracht en is cliënt verplicht deze te betalen.
- Ondernemer behoudt zich het recht voor afspraken voor consults, trainingen en workshops te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.

Artikel 9 - Herroepingsrecht producten webwinkel

- De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten. De 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:
 - 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 ondernemer 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.
 - 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;
 - 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.

Artikel 10 - Verplichtingen van de consument tijdens bedenktijd producten webwinkel

- 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 bij het hiervoor genoemde bulletpoint.
- De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 11 - uitoefenen van het herroepingsrecht producten webwinkel door de consument en kosten daarvan

- Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenkttermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag van melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer 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 ondernemer 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 ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

Artikel 12 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping producten webwinkel

- Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- De ondernemer 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 ondernemer 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 ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 13 - Uitsluiting herroepingsrecht producten webwinkel

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
3. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
4. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
5. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;

Artikel 14 - Levering producten webwinkel

- De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
- Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
- Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 5.2 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen.
- Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
- Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
- Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 15 - Geheimhouding coachingssessie, training, workshop

- Ondernemer en cliënt zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van coachingconsults, trainingen of workshopsessies.
- In het geval van dreigend gevaar voor zowel cliënt als de samenleving behoudt ondernemer zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.
- Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak ondernemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en ondernemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is ondernemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid coachingssessie, training of workshop

- Ondernemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten.
- De aansprakelijkheid van ondernemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- Ondernemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die cliënt lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een training, coaching sessie of adviesopdracht. Cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk

voor gemaakte keuzes. Elke aansprakelijkheid van ondernemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 17 - Klachtenprocedure

- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
- Bij de ondernemer ingediende klachten worden, binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.
- We raden je aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar kristel@dansenoplucht.nl. Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om je geschil aan te melden voor bemiddeling via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

Kristel Kouwenberg
Eigenaresse

Creatief coachingsbureau Dansen op Lucht

Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: Coachingsbureau Dansen Op Lucht

Retouradres:

Gagelstraat 87,

5616 RP, Eindhoven

E-mail: support@dansenoplucht.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroept/herroepen*.

Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consumenten(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.