

ALGEMENE VOORWAARDEN CARLIJN OTTENS

Artikel 1 Definities

1. Carlijn Ottens, gevestigd te Den Dungen, KvK-nummer 73978302, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als Carlijn Ottens.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als klant.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan Carlijn Ottens tegen betaling werkzaamheden voor klant verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden door of namens Carlijn Ottens waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door Carlijn Ottens in het kader van de opdracht ingeschakelde derden, waaronder personeel.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden en geaccepteerde versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

Artikel 3 Offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 30 kalenderdagen.
2. Carlijn Ottens kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedragen.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Op de offerte staat de prijs van de gekozen dienst of product vermeld of het gebruikelijke uurtarief van Carlijn Ottens. Eventuele overige bijkomende kosten, zoals reiskosten en materiaalkosten, zullen op de offerte zijn inbegrepen.
3. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Op de offerte zal een schatting worden gegeven van het aantal benodigde uren. Deze inschatting is gebaseerd op ervaring met soortgelijke projecten. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend. Indien blijkt dat meer inspanning benodigd is zal dit tijdig aan klant kenbaar worden gemaakt. Het uiteindelijk gefactureerde bedrag wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Carlijn Ottens op basis van daadwerkelijk verbruikte uren.
4. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer geen gebruik wordt gemaakt van het gehele afgenomen traject of de online training of programma zoals is geaccepteerd in de offerte. Werkzaamheden die plaatsvinden op basis van uurtarief worden maandelijks gefactureerd. Trajecten, programma's en cursussen worden vooraf, dan wel in termijnen voldaan, waarbij een eerste termijn altijd voor aanvang moet zijn voldaan. Carlijn Ottens is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de (volgende) betaling is voldaan.
5. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Carlijn Ottens heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer

gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant. Vergoedingen zullen tijdens een lopende overeenkomst niet worden verhoogd, tenzij onderling anders overeengekomen.

6. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

7. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

8. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.

9. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Carlijn Ottens op de klant onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties onmiddellijk te vervallen.

Artikel 5 Informatieverstrekking klant

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan Carlijn Ottens.

2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Carlijn Ottens zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.

3. Klant vrijwaart Carlijn Ottens voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.

4. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van klant.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Carlijn Ottens voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde. Daarnaast kan Carlijn Ottens geen resultaten garanderen; deze zijn mede afhankelijk van andere factoren en personen in het bedrijf van klant.

2. Doordat enkele diensten van Carlijn Ottens online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.

Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. Carlijn Ottens stelt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

3. Carlijn Ottens is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen indien nieuwe feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Zij is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.

4. Indien Carlijn Ottens onverwachts verhinderd is voor de overeengekomen werkzaamheden, of andere omstandigheden de uitvoering van de overeenkomst verhinderen, zullen partijen in overleg treden de overeenkomst te verzetten of zal, indien noodzakelijk, voor vervanging worden gezorgd. Indien er geen passende oplossing wordt gevonden is klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

5. Indien het minimum aantal benodigde deelnemers voor een groepsprogramma niet wordt behaald, is Carlijn Ottens gerechtigd een programma te annuleren. Eventueel reeds betaalde bedragen zullen binnen 14 kalenderdagen worden terugbetaald.

6. Indien de uitvoering van de overeenkomst niet offline plaats kan vinden door omstandigheden waar Carlijn Ottens geen invloed op heeft, is zij gerechtigd de werkzaamheden online uit te voeren. Dit geeft klant geen recht op restitutie.

7. Annulering van een geaccepteerde offerte door de klant is enkel schriftelijk mogelijk. Klant kan de overeenkomst tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos herroepen; tenzij de werkzaamheden tijdens de bedenktijd van start zijn gegaan of de overeenkomst B2B is gesloten.
8. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online training, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant direct toegang tot zijn aankoop. Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen. Carlijn Ottens vindt het echter belangrijk dat klant tevreden is over haar aankoop. Daarom geldt er voor een online training of programma een “niet goed, geld terug” bepaling. Klant kan daarmee bij ontevredenheid een online training of programma tot 14 kalenderdagen na aankoop kosteloos annuleren wanneer aan de bijbehorende voorwaarden zoals vooraf kenbaar gemaakt wordt voldaan. Na deze termijn is klant het gehele bedrag verschuldigd.
9. Een traject van Carlijn Ottens kent een minimale looptijd van 6 maanden. Indien klant de overeenkomst binnen deze periode wil beëindigen, blijft de volledige betalingsverplichting bestaan. Na deze 6 maanden wordt het traject automatisch beëindigd.
10. Een los consultancy gesprek kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst; bij verplaatsing of annulering binnen 24 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als zodanig doorberekend.
11. De data van groepsessies en livedagen staan vast. Indien klant niet bij een livedag aanwezig kan zijn, kan deze dag niet worden ingehaald, tenzij anders overeengekomen. Dit geeft geen recht op restitutie.

Artikel 8 Aanvullende bepalingen online content

1. Doordat voor het geven van een online training of programma gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan Carlijn Ottens niet garanderen dat de content op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
2. Carlijn Ottens behoudt te allen tijde het recht om deelname te weigeren.
3. Carlijn Ottens is gerechtigd de inhoud van een training of programma uit te breiden, te beperken of aan te passen.
4. Klant verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de training of programma te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De content is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Klant mag in beperkte mate gedeeltes van de content op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van Carlijn Ottens.
5. Het is klant niet toegestaan in de 12 maanden na het afronden van de training of het programma een soortgelijk aanbod te creëren.
6. De tijdens de looptijd van de training of programma geleverde informatie blijven eigendom van Carlijn Ottens. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven op te slaan.
7. Indien er een community aan een training of programma is verbonden, verklaart klant geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van Carlijn Ottens.
8. Het staat Carlijn Ottens te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.
9. Carlijn Ottens behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een training of programma belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige deelname, uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet.

Artikel 9 Overmacht

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekte, ongevallen, brand, een pandemie of overheidsmaatregelen.

2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zo lang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.
3. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.
4. Indien klant de overeenkomst wenst te verplaatsen wegens covid, maar overheidsmaatregelen een voortzetting, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is Carlijn Ottens gerechtigd de kosten die gepaard gaan met deze verplaatsing in rekening te brengen.

Artikel 10 Aansprakelijkheid schade

1. Carlijn Ottens is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt en de schade als directe schade is aan te merken.
2. Carlijn Ottens is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Klant is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de geleverde diensten en content.
4. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
5. In het geval dat Carlijn Ottens een schadevergoeding verschuldigd is aan klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door Carlijn Ottens aan klant in rekening is gebracht in de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
6. Klant vrijwaart Carlijn Ottens tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten, content en producten.

Artikel 11 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door Carlijn Ottens aan klant ter beschikking gestelde materialen, content en advies berusten bij Carlijn Ottens. Het is klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.
2. Inloggegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet met derden worden gedeeld.
3. Elke handeling in strijd met het dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
4. Bij inbreuk komt Carlijn Ottens een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.
5. Met het aangaan van de overeenkomst geeft klant Carlijn Ottens toestemming content te gebruiken voor haar portfolio, advertenties, social media, tijdschriftartikelen, drukwerk, beursmateriaal en demonstratiemateriaal, tenzij hier uitdrukkelijk bezwaar tegen is gemaakt.

Artikel 12 Bijzondere bepalingen

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.

Artikel 13 Klachten

1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten en content zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan Carlijn Ottens.
2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 14 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Carlijn Ottens is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Carlijn Ottens en betrokken derden 12 maanden.