



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Opdrachtnemer*: Relax Nu, gevestigd te (6043 XX) Roermond, aan de Kasteel Horionstraat 25, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76735036 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw R. Wenkenbach-Noija.
2. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
3. *Consument*: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
4. *Producten en/of Diensten*: alle diensten met betrekking tot (online) coaching en begeleiding, (online) yogalessen en massages op het gebied van ontspanning en rust en aanverwante producten. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
5. *Bescheiden*: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers.
6. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het leveren van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
7. *Partijen*: opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten welke door opdrachtnemer binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden gedaan respectievelijk aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn en in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert. Voorgaande laat de geldigheid van alle overige bepalingen onverlet.
5. Opdrachtnemer heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Opdrachtnemer zal opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van de algemene voorwaarden.
6. Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na één maand, nadat opdrachtgever op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. Enkel voor consumenten geldt dat indien deze niet akkoord gaan met de aangekondigde wijzigingen, zij het recht hebben de overeenkomst te ontbinden vóór ingangsdatum van de gewijzigde algemene voorwaarden. Dit geldt niet voor opdrachtgevers handelend in de hoedanigheid van een beroep of bedrijf, zij zijn gehouden de wijzigingen te accepteren.

### Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle door opdrachtnemer gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend. Opdrachtnemer heeft het recht een gedaan aanbod uiterlijk binnen vijf dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.
2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door opdrachtnemer gedane aanbiedingen.
3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
4. Opdrachtnemer kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

#### **Artikel 4 Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat opdrachtgever de door opdrachtnemer gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien opdrachtgever zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan opdrachtnemer een opdracht verstrekt, is opdrachtnemer pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.
3. Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van opdrachtnemer of zodra opdrachtnemer – zonder tegenwerping van opdrachtgever – met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.
4. Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen. Opdrachtnemer zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen levertijd c.q. uitvoeringstermijn door opdrachtnemer wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
5. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

#### **Artikel 5 Verplichtingen opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is gehouden alle (medische) gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct, compleet, veilig, verantwoord en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van opdrachtnemer te stellen.
2. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte dan wel deze beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen diensten c.q. werkzaamheden eventueel door opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde (sanitaire) voorzieningen, aansluitingen en door opdrachtnemer benodigde materialen.
3. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige leden genoemde verplichting heeft voldaan.
4. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent (medische) feiten en omstandigheden en wijzigingen daaromtrent die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
5. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van opdrachtgever.
6. Opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van opdrachtnemer hoge eisen stellen, maar opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.
8. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
  - het (laten) controleren of zijn medische gesteldheid en de afwezigheid van aandoeningen het toelaten om een massage te ondergaan;
  - het gebruik van de coaching, begeleiding, training, yogalessen en/of massage voor de doeleinden waarvoor deze zijn bedoeld;
  - het behalen van de door opdrachtgever beoogde of gewenste doelstellingen en resultaten;
  - de beveiliging van de locatie, het pand c.q. de ruimte alweer opdrachtnemer eventueel de dienstverlening dient uit te voeren;
  - het voorzien van de locatie waar de training en/of lessen worden gevolgd van alle benodigde materialen en hulpmiddelen die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening door opdrachtnemer;
  - het voorzien van elektra, sanitair en overige aansluitingen die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening van opdrachtnemer op de locatie waar deze dienstverlening wordt uitgevoerd;
  - het verkrijgen van de benodigde vergunningen voor de locatie, het pand c.q. de ruimte waar de dienstverlening door opdrachtnemer wordt uitgevoerd en het voldoen aan de wettelijke vereisten;
  - het bieden van een voor de gezondheid van deelnemers aan de dienstverlening van opdrachtnemer veilige locatie. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige letselschade van deelnemers aan haar dienstverlening.
9. Opdrachtgever is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen bescheiden en/of voorstellen te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en ontwerp en eventuele onjuistheden en gewenste ontwerp wijzigingen zo spoedig mogelijk door te geven aan opdrachtnemer.
10. Opdrachtgever mag eventueel verkregen inlogcodes voor bij opdrachtnemer afgenomen lessen, coaching, training en/of begeleiding nimmer aan derden verschaffen of doorsturen.

## **Artikel 6            Uitvoering algemeen**

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Op opdrachtnemer rust echter slechts een inspanningsverbintenis ten aanzien van geleverde diensten en opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van een door haar gegeven advies, les, massage, training en/of coaching.
3. Opdrachtnemer heeft het recht (een deel van) de werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van opdrachtnemer wenselijk is.
4. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van haar werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing van de opdracht, indien de opdrachtgever daarvan onkundig is.
5. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.
6. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.
7. Opdrachtnemer heeft het recht om de overeenkomst in fasen uit te voeren.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft opdrachtnemer het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door opdrachtgever niet wordt betaald, is opdrachtnemer niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.
10. Opdrachtgever kan voor online coaching, lessen, trainingen en/of cursussen inloggegevens van opdrachtnemer ontvangen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veilig gebruik van deze gegevens en het bewaren daarvan. De coaching, lessen, trainingen en/of cursussen kunnen in duidelijk vooraf aangegeven termijn/ tempo worden doorlopen.
11. Coachingsgesprekken, yogalessen en/of massages worden in gezamenlijk overleg tussen partijen gepland. Na elk coachingsgesprek of elke yogales wordt een nieuw gesprek of nieuwe les ingepland totdat het maximum aantal gesprekken of lessen is bereikt. Daarna wordt het coachings- of yogatraject als definitief voltooid beschouwd. Massages kunnen telkens incidenteel gepland worden.
12. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen. Voor het gebruik van de klantnaam, zal voorafgaande toestemming worden gevraagd aan opdrachtgever.

## **Artikel 7            Uitvoering yogalessen**

1. Om deel te kunnen nemen aan (persoonlijke) (online) yogalessen, dient opdrachtgever een yogapakket bij opdrachtnemer af te nemen.
2. Het yogapakket is verkrijgbaar voor zes of twaalf lessen.
3. Betaling van het yogapakket dient volledig voorafgaand aan deelname aan de lessen plaats te vinden op de door opdrachtnemer voorgeschreven wijze.
4. De yogalessen worden in gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gepland.
5. Indien opdrachtgever een geplande yogales wenst te annuleren, kan dat kosteloos tot uiterlijk 12 uur voor aanvang van de les. Bij annulering vanaf 12 uur voor aanvang van de les of no show, bedragen de annuleringskosten 100% van het overeengekomen bedrag voor de les, zijnde een evenredig deel van het bedrag dat voor het yogapakket is betaald.
6. Bij eventuele strijdigheid tussen in dit artikel opgenomen bepalingen en de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen opgenomen in dit artikel ten aanzien van yogalessen.

## **Artikel 8            Uitvoering massages**

1. Bij het aangaan van een overeenkomst met betrekking tot een (ontspannings)massage, verklaart opdrachtgever zich uitdrukkelijk akkoord met het feit dat de massage géén behandeling betreft van een (medische) aandoening. Opdrachtnemer is geen arts en is niet bevoegd tot het stellen van medische diagnoses en/of behandeling van (medische) klachten en aandoeningen.

2. Opdrachtnemer zal onder geen beding massages uitvoeren voor opdrachtgevers die (medische) aandoeningen of klachten hebben. Deze kunnen daardoor verergeren.
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het (laten) vaststellen of er sprake is van enige (medische) aandoening.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen indien opdrachtgever zich laat masseren, zonder dat deze zich (medisch) heeft laten onderzoeken, geen volledige en betrouwbare informatie omtrent (medische) aandoeningen en klachten verstrekt en/of achteraf blijkt dat opdrachtgever toch (medische) aandoeningen en/of klachten heeft.
5. De door opdrachtnemer uit te voeren massage dient enkel ter ontspanning en het verminderen van spierspanning, niet ter behandeling van klachten.
6. Direct voorafgaand aan de massage, zal eerst een intakegesprek plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
7. Direct na het intakegesprek dient opdrachtgever eerst een schriftelijke verklaring te ondertekenen, waarbij hij verklaart dat er geen sprake is van (medische) aandoeningen en/of klachten en dat hij opdrachtnemer vrijwaart voor enige (letsel)schade die eventueel uit de massagebehandeling voortvloeit.
8. Betaling van een massage, vindt achteraf na uitvoering daarvan plaats. Opdrachtgever is gehouden tot volledige betaling van de uitgevoerde massage.
9. De massageafspraak wordt in gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gepland.
10. Indien opdrachtgever een geplande massage wenst te annuleren, kan dat kosteloos tot uiterlijk 12 uur voor aanvang daarvan. Bij annulering vanaf 12 uur voor aanvang van de massage of bij no show, bedragen de annuleringskosten 100% van het overeengekomen bedrag voor de massage.
11. Bij eventuele strijdigheid tussen in dit artikel opgenomen bepalingen en de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen opgenomen in dit artikel ten aanzien van massages.

#### **Artikel 9            Uitvoering coaching**

1. Bij het aangaan van een overeenkomst tot coaching, zal opdrachtgever eerst een intakeformulier ontvangen van opdrachtnemer. Dit intakeformulier, waarbij opdrachtgever verklaart dat er geen sprake is van (medische) aandoeningen en/of klachten en dat hij opdrachtnemer vrijwaart van enige (letsel)schade die eventueel uit de coaching voortvloeit, dient door opdrachtgever te worden ondertekend en digitaal of per post aan opdrachtnemer te worden geretourneerd.
2. Aan de hand van het intakeformulier zullen de behoeften en doelstellingen van opdrachtgever in kaart worden gebracht.
3. Opdrachtnemer is echter nimmer verantwoordelijk voor het behalen van de beoogde doelstellingen door opdrachtgever, daar dit afhankelijk is van de opdrachtgever zelf. Op opdrachtnemer rust uitdrukkelijk slechts een inspanningsverbintenis.
4. De overeengekomen coaching vindt mogelijk online plaats. De eventueel verkregen inlogcodes worden enkel ten behoeve van opdrachtgever verstrekt en mogen nimmer aan derden verstrekt worden door opdrachtgever. Bij overtreding van deze verplichting tot geheimhouding, geldt de boete opgenomen in het in artikel 20 opgenomen geheimhoudingsbeding.
5. Betaling van het overeen gekomen tarief voor coaching, dient volledig voorafgaand aan de uitvoering door opdrachtnemer plaats te vinden.
6. De coaching sessies worden in gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gepland.
7. Indien opdrachtgever de overeenkomst tot coaching wenst te annuleren, kan dat kosteloos tot uiterlijk drie dagen voor aanvang van de uitvoering door opdrachtnemer. Bij annulering binnen drie dagen tot één dag voor aanvang van de uitvoering door opdrachtnemer, bestaande uit het voorbereiden van de coaching, bedragen de annuleringskosten 50% van het overeengekomen totaalbedrag voor de coaching. Bij annulering vanaf één dag voor de aanvang van de uitvoering door opdrachtnemer, bedragen de annuleringskosten 100% van het overeengekomen totaalbedrag voor de coaching.
8. Annulering van geplande coaching sessies, kan kosteloos plaatsvinden tot 24 uur voor aanvang van de coaching sessie. Bij annulering vanaf 24 uur voor aanvang of bij no show, bedragen de annuleringskosten een maal het op dat moment geldende uurtarief van opdrachtnemer.
9. Bij eventuele strijdigheid tussen in dit artikel opgenomen bepalingen en de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen opgenomen in dit artikel ten aanzien van coaching.

#### **Artikel 10           Herroepingsrecht**

1. Enkel indien er sprake is van een koop op afstand, zijnde de koop van een of meerdere producten en/of diensten door een consument van opdrachtnemer zonder dit product of dienst voorafgaand aan de koop te kunnen hebben gezien, kan de consument de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een of meerdere producten gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Opdrachtnemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. Indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop het laatste product is ontvangen. Opdrachtnemer mag, mits zij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. Indien levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de laatste zending of het laatste onderdeel is ontvangen;
3. De consument is verplicht tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking daarvan. Het product mag enkel uitgepakt worden om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen. De consument mag het product enkel hanteren en inspecteren zoals dat in de winkel mogelijk zou zijn.
4. Indien de consument zich niet aan de in het voorgaande lid 3 opgenomen verplichting houdt, is deze aansprakelijk voor de daardoor eventueel veroorzaakte waardevermindering van het desbetreffende product.
5. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen 14 dagen op ondubbelzinnige wijze schriftelijk dan wel per e-mail aan opdrachtnemer kenbaar te maken. De consument kan tevens een daarvoor bestemd modelformulier bij opdrachtnemer opvragen.
6. De consument retourneert het product zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het doen van de herroepingsmelding aan opdrachtnemer. De retourtermijn van 14 dagen is in elk geval door de consument in acht genomen indien het product is geretourneerd voordat de bedenktijd is verstreken.
7. Het product dient in originele staat en verpakking, indien redelijkerwijs mogelijk, en conform de door opdrachtnemer gegeven instructies te worden geretourneerd.
8. De consument draagt het risico en de bewijslast van juiste en tijdige uitoefening van zijn herroepingsrecht.
9. De kosten voor het retourneren van producten op grond van het herroepingsrecht, zijn voor rekening van de consument.
10. Bij gebruikmaking van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten tussen consument en opdrachtnemer van rechtswege ontbonden.
11. Indien de herroeping door de consument per e-mail wordt gedaan, ontvangt deze van opdrachtnemer onverwijld een ontvangstmelding na ontvangst van de herroepingsmelding door opdrachtnemer.
12. Opdrachtnemer vergoedt onverwijld aan de consument alle betalingen inclusief de betaalde verzendkosten voor het in rekening gebrachte product, behalve de retourkosten, maar uiterlijk binnen 14 dagen volgende op de dag van melding van de herroeping door de consument aan opdrachtnemer.
13. Terugbetaling geschiedt kosteloos en op dezelfde wijze als de wijze waarop betaling heeft plaatsgevonden, tenzij de consument instemt met een andere betaalwijze voor terugbetaling.
14. Aanvullende kosten voor een door de consument gekozen duurdere levering dan de standaardlevering, hoeven door opdrachtnemer niet te worden vergoed.

#### **Artikel 11: Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Bij het aangaan van een dienstenovereenkomst met betrekking tot yogalessen of coaching door consument met opdrachtnemer, stemt consument uitdrukkelijk in met aanvang van de uitvoering van de dienst binnen 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst en verklaart consument dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht na volledige uitvoering van de dienst.
2. Opdrachtnemer sluit herroepingsrecht voor de volgende producten en diensten uitdrukkelijk uit:
  - a. Op verzoek van de consument conform diens specificaties op maat gemaakte producten en/of diensten, die niet geprefabriceerd zijn en gemaakt worden op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk bestemd zijn voor een specifiek persoon.
  - b. Verzegelde producten die om redenen van hygiëne en/of gezondheidsbescherming niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de eventuele verzegeling na levering is verbroken, zoals maar niet gelimiteerd tot gedragen kleding en/of sieraden.
  - c. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd c.q. vermaakt zijn met andere producten.

#### **Artikel 12 (Op)leverings- en uitvoeringstermijnen**

1. (Op)levering en/of uitvoering zal plaatsvinden binnen een door opdrachtnemer opgegeven termijn. Overeengekomen of opgegeven termijnen zijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
2. Bij overschrijding van de (op)leveringstermijn en/of uitvoeringstermijn dient opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij opdrachtnemer alsnog een redelijke termijn wordt geboden om het werk op te leveren danwel uit te voeren. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.



3. Indien opdrachtnemer gegevens of instructies nodig heeft van opdrachtgever, die noodzakelijk zijn voor de levering en/of uitvoering, vangt de (op)leverings- of uitvoeringstermijn aan nadat opdrachtgever deze aan opdrachtnemer heeft verstrekt.
4. Verpakking en verzending van door opdrachtnemer te leveren diensten en/of producten geschiedt op een door opdrachtnemer te bepalen wijze maar voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade, van welke aard dan ook - al dan niet aan de zaken zelf - die verband houdt met de verzending. Bepalingen opgenomen in de algemene voorwaarden van de vervoerder doen geen afbreuk aan het in dit lid bepaalde.
5. Het risico betreffende de geleverde diensten en/of producten gaat over op opdrachtgever op het moment van levering. Onder het moment van levering wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het moment waarop de te leveren zaken het pand of het magazijn van opdrachtnemer of diens leverancier verlaten of het moment waarop opdrachtnemer aan opdrachtgever heeft meegedeeld dat deze zaken door hem kunnen worden afgehaald.
6. Indien er een aanvullende verzekering voor verzending gewenst is, komen de kosten daarvan voor rekening van opdrachtgever.

### **Artikel 13 Overmacht**

1. Indien opdrachtnemer haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van haarzelf, werknemers of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van leveranciers van opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van opdrachtgever, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Inbreuken op rechten van derden dan wel anderen waarvan opdrachtnemer gegevens heeft opgeslagen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot copyright-, auteurs- en intellectuele eigendomsrechten, worden eveneens als overmacht beschouwd.
3. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van opdrachtnemer, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van opdrachtnemer. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
4. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 2 maanden of blijvend van aard is, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
5. Indien opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

### **Artikel 14 Tarieven en (prijs)wijzigingen**

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn inclusief BTW, maar exclusief andere overheidssheffingen, reis-, verblijf-, verpakkings-, bezorg-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
2. Opdrachtnemer berekent diensten ofwel op basis van uurtarieven die opdrachtgever vooraf met opdrachtgever overeenkomt ofwel op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/overeenkomst.  
Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en (grondstof)kosten, al dan niet op grond van een wettelijke verplichting, stijgt, heeft opdrachtnemer het recht zijn tarief dienovereenkomstig te verhogen. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze prijsverhoging.
3. Indien opdrachtnemer berekent op basis van uurtarieven, wordt voordat opdrachtnemer aan een opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Opdrachtgever kan aan deze inschatting echter geen rechten ontlenen.
4. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer.
5. Indien opdrachtnemer een vast tarief met opdrachtgever is overeengekomen, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd, dat opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Opdrachtnemer stelt

opdrachtgever hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze meerkosten.

6. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stelt opdrachtnemer opdrachtgever in kennis van de financiële consequenties.
7. Opdrachtnemer specificeert facturen naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
8. Opdrachtnemer heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever een door opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
9. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, heeft opdrachtnemer recht op betaling van honorarium over en kosten van het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden.

## **Artikel 15      Betaling**

1. Opdrachtgever dient het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum en op door opdrachtnemer aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Betaling van de door opdrachtgever bij opdrachtnemer afgenomen diensten dient voorafgaand aan de uitvoering plaatsvinden in één bedrag ineens. Indien opdrachtnemer op basis van uurtarieven factureert aan een opdrachtgever, zullen deze uren aan het einde van de maand gefactureerd worden aan opdrachtgever welke vervolgens binnen de gestelde factuurtermijn de factuur dient te voldoen. Opdrachtnemer behoudt te allen tijde het recht voor om volledige vooruitbetaling te vorderen.
3. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
4. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
5. Indien opdrachtgever niet binnen de in lid 1 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer is bij niet tijdige of niet volledige betaling door opdrachtgever bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Indien de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen, is opdrachtgever verplicht het volledige bedrag aan kosten te voldoen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.
7. In afwijking van het hetgeen hiervoor in de leden 5 en 6 is bepaald, zullen opdrachtgevers die handelen als natuurlijk persoon (consumenten) eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, waarbij een aanvullende termijn van 14 dagen vanaf de dag van ontvangst van deze ingebrekestelling wordt geboden om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen, alvorens deze in verzuim komen te verkeren.
8. De buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom wordt voor consumenten conform het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) als volgt berekend:

- over de eerste Euro 2.500,-	15% met minimum van € 40,-, maximum € 375,-
- over de volgende Euro 2.500,-	10%
- over de volgende Euro 5.000,-	5%
- over de volgende Euro 190.000,-	1%
- over het meerdere boven de Euro 200.000,-	0,5% met maximum van € 6.775,-
9. Door opdrachtgever gedane betalingen zullen door opdrachtnemer ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
10. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
11. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (gedeeltelijke) vooruitbetaling of tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van opdrachtgever te verlangen.
12. Bij uitblijven van volledige betaling door opdrachtgever, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingsrecht heeft opdrachtnemer eveneens indien zij al voordat opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van opdrachtgever te twijfelen.

## **Artikel 16      Betalingsonmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

## **Artikel 17      Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Indien opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door opdrachtnemer, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering.  
Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of deze niet van toepassing is, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door opdrachtnemer gefactureerde of te factureren bedrag.
2. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van opdrachtgever of derden, letselschade of immateriële schade.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden. Indien opdrachtnemer door derden mocht worden aangesproken, dan is opdrachtgever gehouden opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van opdrachtnemer en derden komen verder voor rekening en risico van opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen of derden, ook indien deze werkzaam zijn bij een met opdrachtnemer verbonden organisatie. Opdrachtgever zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van:
  - het niet voldoen aan de in artikel 5 van deze voorwaarden opgenomen verplichtingen voor opdrachtgever;
  - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door opdrachtgever aan opdrachtnemer, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;
  - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de adviezen, begeleiding, coaching en/of training door opdrachtgever;
  - het niet opvolgen van adviezen en/of instructies van opdrachtnemer door opdrachtgever;
  - gebruik van de dienstverlening voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is door opdrachtgever of derden;
  - reactie van het lichaam op bij de massage gebruikte massage olie of door andere oorzaken ontstane huiduitslag of huidirritatie;
  - lichamelijke uitwerkingen na een ondergane massage;
  - onvoldoende drinken door opdrachtgever na een ondergane massage of gevolgde yogales;
  - alle vormen van letselschade en schade aan eigendommen door het ondergaan van een massage, volgen van een yogales, vallen of uitglijden binnen de massagelocatie, tijdens aan- en uitkleden, op- of afstappen van de massagetafel of stoel en toiletbezoek;
  - een langere uitvoerings- of oplevertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
  - tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen aan een les, cursus, training of coaching dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
  - fouten in gebruikte apparatuur of programmatuur;
  - storingen, onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord van de online leeromgeving, het programma dan wel de les, training, cursus of coaching sessie.
  - tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;
  - schade aan gebruikte materialen die eigendom zijn van opdrachtgever;
  - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, auteursrechten of privacy rechten van opdrachtnemer of derden wegens door opdrachtgever verstrekte gegevens of andere informatie en stukken of wegens het delen en/of openbaar maken van cursusmateriaal en/of inlogcodes van opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.



7. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij opdrachtnemer te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
8. Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden opdrachtnemer daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij opdrachtnemer te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer of zijn leidinggevenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen al dan niet voor consumenten zich hiertegen verzetten.

#### **Artikel 18 Opschorting/ontbinding**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de verstrekking van benodigde inlogcodes voor het volgen van een les of coaching aan opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien:
  - a. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - b. na het sluiten van de overeenkomst opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - c. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in bovengenoemde situaties of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door opdrachtgever of derden geleden schade of gemaakte kosten.

#### **Artikel 19 Beëindiging/annulering**

1. De tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van opdrachtnemer of opdrachtgever dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van opdrachtnemer.
2. Indien het door opdrachtnemer uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens rechtverkrigende onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van opdrachtnemer op enigerlei wijze voorgezet. In dat geval behoort door opdrachtgever aan de rechtverkrigenden te worden betaald de aanneemsom, verminderd met een redelijk, in overleg met rechtverkrigenden te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte gedeelte van het werk.
3. Ingeval opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan opdrachtnemer vergoeding van de reeds gemaakte kosten alsmede een door opdrachtnemer nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. Opdrachtnemer is gerechtigd voornoemde schadevergoeding en gemaakte kosten te fixeren en aan opdrachtgever in rekening te brengen. De annuleringskosten zijn per door opdrachtnemer aangeboden dienst bepaald in de artikelen 7,8 en 9.
4. Indien opdrachtnemer met opdrachtgever is overeengekomen in maandelijkse termijnen te betalen, zal de betalingsregeling bij annulering komen te vervallen en is het totale resterende bedrag per direct opeisbaar door opdrachtnemer. Opdrachtgever is in dat geval gehouden het volledige bedrag per omgaande te voldoen aan opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal opdrachtnemer vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd alle reeds door opdrachtgever er betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding.

## **Artikel 20      Geheimhouding, privacy en cookies**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard omtrent alle feiten en bijzonderheden betreffende de ondernemingen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, die door de andere partij ter beschikking zijn gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen, voor zover partijen zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers en persoonsgegevens, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. Opdrachtnemer behoudt zich voorts het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is. Voor het gebruik van de klantnaam, zal voorafgaande toestemming worden gevraagd aan opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die haar door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Opdrachtnemer is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever, is het opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, (online) lessen, cursussen, trainingen of coaching, technieken en/of andere geestesproducten en de daarbij behorende middelen zoals video's, inloggegevens en/of werkboeken van opdrachtgever openbaar te maken, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van opdrachtgever, op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die opdrachtgever aan opdrachtgever verstrekt en opdrachtgever verzamelt, zal opdrachtgever zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens van opdrachtgever afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van haar leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is opdrachtgever niet toegestaan om de persoonsgegevens van opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
7. Bij het bezoeken van de website van opdrachtgever kan opdrachtgever informatie van opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die opdrachtgever verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtgever van € 1.000,00 per overtreding, tot een maximum van € 10.000,00 onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

## **Artikel 21      Intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, (online) lessen, cursussen, trainingen of coaching, technieken en/of andere geestesproducten en de daarbij behorende middelen zoals video's, inloggegevens en/of werkboeken, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te veelevoudigen, openbaar te maken, te be- of verwerken, of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtgever. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van opdrachtgever aan opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de door haar vervaardigde geestesproducten, welke haar (intellectueel) eigendom blijven, waaronder maar niet gelimiteerd tot adviezen, (online) lessen, cursussen, trainingen of coaching, technieken en/of andere geestesproducten en de daarbij behorende middelen zoals video's, inloggegevens en/of werkboeken, een en ander in de ruimste zin van het woord, te gebruiken voor andere adviezen, lessen, trainingen, cursussen of coaching. Opdrachtgever mag deze door opdrachtgever vervaardigde geestesproducten echter niet gebruiken of be- of verwerken, behoudens uitdrukkelijke toestemming daartoe van opdrachtgever.

4. De rechten van intellectuele eigendom welke opdrachtnemer in licentie gebruikt mag opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
5. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van opdrachtgever afkomstige informatie, teksten en bescheiden te gebruiken en vrijwaart opdrachtnemer tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht, auteursrecht of copyright recht.
6. Bij overtreding van de intellectuele eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 1.000,00 per overtreding, tot een maximum van € 10.000,00 onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden

#### **Artikel 22:       Garanties**

1. Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat de geleverde producten c.q. diensten voldoen aan de in haar branche geldende normen, maar geeft ten aanzien van deze producten c.q. diensten nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen of door de leverancier c.q. fabrikant van de producten (m.n. drukwerk) is verstrekt. Op opdrachtnemer rust slechts een inspanningsverplichting.
2. Opdrachtnemer staat gedurende de eventuele (wettelijke) garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van de geleverde producten en/of diensten..
3. Garanties worden slechts verstrekt aan opdrachtgever en zijn niet overdraagbaar aan derden.
4. De tenuitvoerlegging van garanties wordt opgeschort tot het moment dat opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen met betrekking tot de betreffende producten c.q. diensten aan opdrachtnemer heeft voldaan.
5. Opdrachtnemer garandeert niet en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd dat de geleverde producten of diensten geschikt zijn voor het doel waarvoor opdrachtgever deze wenst te bewerken, verwerken, doen gebruiken of gebruikt, tenzij zij dit uitdrukkelijk schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.
6. Ingeval door opdrachtgever terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen, zal opdrachtnemer kosteloos zorg dragen voor herstel of vervanging van de producten en/of diensten, tenzij het gebruikte producten betreft, dan wel voor restitutie van of een reductie op de overeengekomen prijs voor de producten zorgdragen. Een en ander ter keuze van opdrachtnemer. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

#### **Artikel 23        Reclames / klachten**

1. Reclames dan wel klachten met betrekking tot de geleverde producten en/of diensten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na (op)levering, uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 14 werkdagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt middels e-mailadres: info@relax.nu.
2. Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
3. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht en worden de (op)geleverde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van opdrachtgever.
4. De in dit artikel opgenomen bepalingen gelden voor zover dwingendrechtelijke bepalingen met betrekking tot consumenten zich hier niet tegen verzetten.
5. Opdrachtnemer dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending noodzakelijk blijkt, geschiedt die slechts voor rekening en risico van opdrachtnemer indien laatstgenoemde daarmee vooraf haar uitdrukkelijke schriftelijke instemming heeft betuigd.
6. Indien de producten gebruikte c.q. gedragen producten betreffen of indien deze na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd, geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt, beschadigd of overgepakt, vervalt elk recht op reclame.
7. In alle gevallen geschiedt retourzending op een door opdrachtnemer te bepalen wijze en in de originele verpakking aan onderstaand adres:  
Relax Nu  
Kasteel Horionstraat 25  
6043 XX Roermond

#### **Artikel 24        Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen tussen partijen worden behoudens dwingendrechtelijke bepalingen enkel beslecht door de bevoegde rechter te Roermond, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.