

Algemene voorwaarden Annabel Glazen

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 *Algemene voorwaarden*: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.2 *Annabel Glazen*: de eenmanszaak Annabel Glazen, gevestigd te Urmond en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 63931516.
- 1.3 *Klant/cliënt*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Annabel Glazen is aangegaan of wenst aan te gaan.
- 1.4 *Consument*: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die een overeenkomst met Annabel Glazen is aangegaan of wenst aan te gaan.
- 1.5 *Diensten*: alle diensten met betrekking (online) coaching, (online) training, begeleiding en ontwikkeling op het gebied van ademwerk, gezondheid en persoonlijke ontwikkeling. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
- 1.6 *Overeenkomst*: iedere overeenkomst, evenals (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering daarvan, met als doel Annabel Glazen diensten te laten verrichten in opdracht of ten behoeve van de klant/cliënt.
- 1.7 *Partijen*: Annabel Glazen en de klant/cliënt samen.
- 1.8 *Schriftelijk*: alle op schrift gestelde communicatie, waaronder begrepen communicatie per e-mail en digitale berichtgeving, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Annabel Glazen gedane aanbiedingen, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten en overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de klant/cliënt en/of derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst, prevaleren de afspraken uit de overeenkomst.
- 2.5 De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Annabel Glazen is van toepassing. Annabel Glazen heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Annabel Glazen zal de klant/cliënt per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van algemene voorwaarden.
- 2.6 Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na dertig dagen, nadat de klant/cliënt op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. Indien de klant/cliënt niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft hij het recht de overeenkomst te ontbinden. Dit laatste geldt niet voor klanten handelend in de hoedanigheid van beroep of bedrijf. Zij zijn gehouden de wijzigingen te accepteren.
- 2.7 Indien één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden verklaard of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

2.8 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van Annabel Glassen, maar ook ten behoeve van alle personen die voor Annabel Glassen werkzaam zijn, alle personen die bij de uitvoering van de overeenkomst door Annabel Glassen zijn ingeschakeld en alle personen voor wier handelen of nalaten Annabel Glassen wettelijk aansprakelijk zou kunnen zijn.

2.9 In geval van schijnbare strijdigheden met de branchevoorwaarden Ergotherapie Nederland en deze algemene voorwaarden, dienen deze algemene voorwaarden in het licht en de betekenis van de branchevoorwaarden uitgelegd te worden.

2.10 Indien Annabel Glassen op eigen initiatief ten gunste van de klant/cliënt afwijkt van deze algemene voorwaarden, kunnen daar door de klant/cliënt nimmer enige rechten aan ontleend worden.

Artikel 3. Aanbod en offertes

3.1 Een aanbod of offerte van Annabel Glassen is vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een aanvaardingstermijn is overeengekomen. Annabel Glassen heeft het recht een gedaan aanbod uiterlijk binnen twee dagen na ontvangst van aanbod te herroepen.

3.2 Een aanbod of offerte van Annabel Glassen wordt schriftelijk aangeboden, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

3.3 Annabel Glassen zal in haar aanbod of de offerte aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant/cliënt verschuldigd is bij aanvaarding van het aanbod en/of de offerte. In het aanbod of de offerte is geen vergoeding voor meerwerk inbegrepen.

3.4 Een aanbod en/of offerte kan gebaseerd zijn op de door de klant/cliënt verstrekte gegevens. Indien na het aanbod en/of de offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, heeft Annabel Glassen het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Annabel Glassen niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.6 Annabel Glassen kan niet aan haar aanbiedingen worden gehouden indien de klant/cliënt begrijpt of redelijkerwijze kan begrijpen dat het aanbod en/of de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.

3.7 Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand nadat de klant/cliënt de door Annabel Glassen gedane aanbieding heeft geaccepteerd.

4.2 Wanneer de aanvaarding van de klant/cliënt, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het aanbod van Annabel Glassen, komt de overeenkomst tot stand indien Annabel Glassen schriftelijk met deze afwijking(en) heeft ingestemd.

4.3 Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van Annabel Glassen of zodra Annabel Glassen met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.

4.4 Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat overeengekomen uitvoeringstermijnen door Annabel Glassen worden overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.

4.5 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Annabel Glassen de klant/cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

4.6 Indien de klant/cliënt de overeenkomst met Annabel Glassen wenst te ontbinden of te annuleren, komt de klant/cliënt enkel dit recht toe indien hij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden. In geval van annulering van afspraken/coachingsessies/behandelingen is Annabel Glassen gerechtigd een annuleringsvergoeding in rekening te brengen van 50% van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen totaalbedrag bij te late afmelding (binnen 24 uur) of in geval van no show, conform artikel 15 van deze algemene voorwaarden. In geval van coaching- en behandeltrajecten, vervalt de desbetreffende sessie/behandeling voor de klant/cliënt bij te late afmelding (binnen 24 uur) of in geval van no show. Indien door de klant/cliënt een aanbetaling is voldaan, geldt deze aanbetaling als annuleringsvergoeding.

4.7 Annabel Glassen behoudt zich te allen tijde het recht voor om coaching- of behandelafspraken met de klant/cliënt te annuleren of te verzetten, indien Annabel Glassen geen uitvoering kan geven aan de overeenkomst, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding aan de klant/cliënt.

Artikel 5. Verplichtingen van de cliënt

5.1 De cliënt is gehouden alle informatie en gegevens, welke Annabel Glassen naar haar oordeel nodig heeft voor het correct, volledig, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst tijdig, in gewenste vorm en op gewenste wijze aan Annabel Glassen te verstrekken.

5.2 De cliënt is gehouden Annabel Glassen 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 door Annabel Glassen zullen worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde (sanitaire) voorzieningen, aansluitingen en de door Annabel Glassen benodigde materialen.

5.3 Annabel Glassen heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de cliënt aan de in het vorige leden genoemde verplichtingen heeft voldaan.

5.4 De cliënt is gehouden Annabel Glassen onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

5.5 De cliënt mag aan de adviezen en dienstverlening van Annabel Glassen hoge eisen stellen, maar de cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Annabel Glassen ter beschikking gestelde gegevens en informatie, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en informatie.

5.6 De cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:

- het gebruik van de ergotherapie voor de doeleinden waarvoor deze zijn verstrekt;
- het behalen van de door de cliënt beoogde doelstellingen en resultaten;
- de beveiliging van de locatie, het pand c.q. de ruimte alwaar Annabel Glassen de dienstverlening uitvoert (in geval Annabel Glassen haar dienstverlening aan huis verricht).

5.7 De cliënt is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen documenten/bescheiden te allen tijde door te lezen en te controleren op eventuele onjuistheden of onvolledigheden.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

6.1 Annabel Glassen bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd.

6.2 Annabel Glassen zal haar diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap, een en ander op grond van de op dat bekende stand der wetenschap en overeenkomstig de beroepscode en gedragsregels van Ergotherapie Nederland. Annabel Glassen heeft echter een inspanningsverplichting ten aanzien van geleverde diensten en kan niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. Annabel Glassen kan daarom niet

aansprakelijk worden gesteld voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van een door haar gegeven advies, begeleiding, training, behandeling en/of coaching.

6.3 Annabel Glassen spant zich in om de gegevens die Annabel Glassen voor de klant/cliënt opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

6.4 De uitvoering van de overeenkomst wordt enkel ten behoeve van de klant/cliënt uitgevoerd. Derden kunnen aan de inhoud van de overeenkomst geen rechten ontleen onder welke naam en/of titel dan ook.

6.5 Annabel Glassen is gerechtigd, met voorafgaande kennisgeving aan de klant/cliënt, de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden, indien dit naar het oordeel van Annabel Glassen wenselijk is. Deze derden zullen na het oordeel van Annabel Glassen beschikken over dezelfde kwaliteiten.

6.6 De klant/cliënt is gehouden alle informatie en gegevens, die Annabel Glassen naar haar oordeel nodig heeft voor het correct, volledig, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst tijdig, in gewenste vorm en op gewenste wijze aan Annabel Glassen te verstrekken. Indien de voor de uitvoering benodigde informatie en/of gegevens niet tijdig, in gewenste vorm of op gewenste wijze aan Annabel Glassen zijn verstrekt, heeft Annabel Glassen het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten in rekening te brengen bij de klant/cliënt.

6.7 De klant/cliënt mag aan de adviezen en dienstverlening van Annabel Glassen hoge eisen stellen, maar de klant/cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Annabel Glassen ter beschikking gestelde informatie en gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De klant/cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare informatie en gegevens.

6.8 De klant/cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de coaching, begeleiding, behandeling, training en/of advisering en voor de doeleinden waarvoor deze zijn verstrekt.

6.9 Termijnen waarbinnen de dienstverlening wordt uitgevoerd, zijn slechts als indicatief te beschouwen en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijk termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Annabel Glassen op en is geen grond voor ontbinding van de overeenkomst.

6.10 Coachingsgesprekken worden in gezamenlijk overleg tussen partijen gepland. Indien er sprake is van een coaching- en/of behandeltraject, worden de sessies/behandelingen vóór aanvang van het traject ingepland. Indien het maximum aantal sessies is bereikt, dan wordt het coaching- en/of behandeltraject als voltooid en afgerond beschouwd.

6.11 De klant/cliënt is gehouden Annabel Glassen onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

6.12 Annabel Glassen heeft het recht de overeenkomst in fasen uit te voeren.

6.13 Annabel Glassen heeft het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de klant/cliënt niet wordt voldaan, is Annabel Glassen niet verplicht tot uitvoering van de volgende fasen en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.

6.14 De klant/cliënt kan voor onlinetrainingen, coaching en workshops inloggegevens van Annabel Glassen ontvangen. De klant/cliënt is zelf verantwoordelijk voor het veilig gebruik van deze gegevens en het bewaren daarvan.

6.15 De klant/cliënt mag verkregen inlogcodes voor een bij Annabel Glassen afgenomen online training, coaching of workshop nimmer aan derden verschaffen of doorsturen.

6.16 Annabel Glazen 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 de klant/cliënt verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen.

Artikel 7. Termijnen

7.1 Overeengekomen termijnen in de overeenkomst waarbinnen de dienstverlening worden uitgevoerd, zijn slechts indicatief en is nimmer te beschouwen als fatale termijnen.

7.2 Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn door Annabel Glazen dient de klant/cliënt Annabel Glazen in gebreke te stellen, waarbij Annabel Glazen alsnog een redelijk termijn wordt geboden om de dienstverlening uit te voeren. Annabel Glazen is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.

7.3 Indien de klant/cliënt informatie en/of gegevens dient aan te leveren die noodzakelijk zijn voor de uitvoering, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat de klant/cliënt deze informatie en/of gegevens aan Annabel Glazen heeft verstrekt.

Artikel 8. Prijzen en tarieven

8.1 De prijzen die Annabel Glazen hanteert zijn in euro's, exclusief btw en exclusief overige kosten, zoals andere overheidsheffingen, bezorg- verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

8.2 De diensten van Annabel Glazen die vallen onder Ergotherapeutische dienstverlening zijn vrijgesteld van btw en exclusief overige kosten, zoals heffingen en reiskosten, tenzij anders vermeld of anders overeengekomen.

8.3 Annabel Glazen heeft het recht om haar prijzen tussentijds aan te passen. Indien de prijzen van de aangeboden diensten stijgen na de totstandkoming van de overeenkomst, dan is de klant/cliënt gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat.

Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of wettelijke bepaling zijn hierbij uitgesloten.

Artikel 9. Facturatie, betaling en incasso

9.1 Betaling van de factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. In het geval van Ergotherapeutische dienstverlening kan de cliënt de factuur zelf declareren bij zijn/haar zorgverzekeraar.

9.2 Bij betaling in termijnen dient de eerste termijn vooraf te worden voldaan, de daarna volgende termijnen maandelijks aan het einde van de maand, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

9.3 Annabel Glazen behoudt zich te allen tijde het recht voor om (volledige) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de klant/cliënt te verlangen.

9.4 Bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van de klant/cliënt niet op.

9.5 Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

9.6 Bij niet tijdige betaling is Annabel Glazen gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten dan wel middels schriftelijke verklaring te ontbinden.

9.7 In geval van niet tijdige betaling is de klant/cliënt van rechtswege in verzuim en heeft Annabel Glazen, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag tot aan de dag van algehele voldoening, aan de klant/cliënt wettelijke rente in rekening te brengen.

9.8 Annabel Glazen is bij niet tijdige of niet volledige betaling door de klant/cliënt gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande ingebrekestelling is vereist, aan de klant/cliënt

(buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 50,-. Ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.

9.9 In afwijking van hetgeen in de leden zeven en acht bepaald, zullen consumenten eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, waarbij een aanvullend termijn van 14 dagen vanaf de dag van ontvangst van deze ingebrekestelling wordt aangeboden om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen, alvorens deze in verzuim komen te verkeren.

9.10 Wanneer na de schriftelijke ingebrekestelling, bedoeld in het vorige lid, geen betaling volgt, is de consument in verzuim. Annabel Glazen heeft vanaf dat moment het recht om wettelijke rente en (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom wordt voor consumenten conform het Besluit Buitengerechtelijke incassokosten (BIK) als volgt berekend:

- 15% over de eerste € 2.500,- met een minimum van € 40,-
- 10% over de volgende € 2.500,-
- 5% over de volgende € 5.000,-
- 1% over de volgende € 190.000,-
- 0.5 % over het meerdere, met een maximum van € 6.775,-

9.11 De door de klant/cliënt gedane betalingen worden door Annabel Glazen ten eerste in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.

9.12 In geval een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de klanten/cliënten, voor zover de dienstverlening ten behoeve van de gezamenlijke klanten/cliënten zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het factuurbedrag, ongeacht de tenaamstelling op de factuur.

Artikel 10. Betalingsonmacht

10.1 Annabel Glazen is gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, op het tijdstip waarop de klant/cliënt:

- in staat van faillissement wordt verklaard of faillissement aanvraagt;
- (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (een deel van) zijn vermogen verliest.

Artikel 11. Opschorting en ontbinding

11.1 Annabel Glazen heeft het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de klant/cliënt volledig zijn voldaan, indien (1) de klant/cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, dan wel (2) indien Annabel Glazen kennis heeft genomen van omstandigheden die haar goede grond geven om te vrezen dat de klant/cliënt zijn verplichtingen niet (behoorlijk) zou kunnen nakomen of (3) indien de klant/cliënt bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid blijft uit.

11.2 Annabel Glazen is tevens bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in de in het eerste lid van dit artikel genoemde 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.

11.3 Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke

tussenkomst.

11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Annabel Glazen op de klant/cliënt onmiddellijk opeisbaar.

11.5 Annabel Glazen behoudt zich het recht voor schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige schade of gemaakte kosten door de klant/cliënt of derden.

Artikel 12. Overmacht

12.1 Wordt de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk door een oorzaak die Annabel Glazen niet kan worden toegerekend of waardoor nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Annabel Glazen kan worden verlangd, waaronder begrepen maar niet beperkt tot ziekte van haarzelf of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van leveranciers van Annabel Glazen of door Annabel Glazen ingeschakelde derden en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming, dan is Annabel Glazen gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

12.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van Annabel Glazen en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening kan komen van Annabel Glazen. 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 Annabel Glazen geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Annabel Glazen niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

12.3 In geval van overmacht zal Annabel Glazen zich naar redelijkheid inspannen om desgewenst te voorzien in een alternatieve oplossing.

12.4 Als de overmachtsituatie zich voordoet op het moment dat de verplichtingen van Annabel Glazen gedeeltelijk zijn nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Annabel Glazen gerechtigd om het reeds nagekomen c.q. na te komen gedeelte te factureren. De klant/cliënt is gehouden deze factuur te voldoen, als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

12.5 Vanaf het moment dat de overmachtsituatie tenminste 30 dagen heeft geduurd of blijvend van aard is, mogen beide partijen de overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst (gedeeltelijk) ontbinden, zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.

Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten

13.1 Annabel Glazen 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 de klant/cliënt, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.

13.2 Het is de klant/cliënt uitdrukkelijk verboden de producten, bedoeld in het vorige lid, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, training, behandeling, coaching en/of andere geestesproducten en de daarbij behorende middelen zoals e-books 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 verveelvoudigen, openbaar te maken, te bewerken, te verwerken of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de dienstverlening van Annabel Glazen. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Annabel Glazen aan de klant/cliënt.

13.3 De rechten van intellectueel eigendom welke Annabel Glazen in licentie gebruikt mag de klant/cliënt nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

13.4 De klant/cliënt garandeert dat de door hem verstrekte informatie, gegevens, afbeeldingen en

teksten in het kader van de overeenkomst vrij zijn van intellectuele eigendomsrechten van derden en vrijwaart Annabel Glazen tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.

13.5 De inhoud van de website van Annabel Glazen waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, publicaties, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Annabel Glazen of haar licentiegevers en worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht. Het is gebruikers van de website uitdrukkelijk verboden om (een gedeelte van) de website, informatie op de website of ander materiaal getoond op de website te veelevoudigen, te verwerken, te exploiteren of op andere wijze openbaar te maken zonder voorafgaande toestemming van Annabel Glazen.

13.6 Na het einde van de overeenkomst hebben noch de klant/cliënt noch Annabel Glazen jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte informatie en gegevens, behoudens de wettelijk gestelde bewaarplicht.

13.7 De klant/cliënt is bij overtreding van de bepalingen in dit artikel gehouden alle door Annabel Glazen en derden geleden schade volledig te vergoeden.

Artikel 14. Aansprakelijkheid en vrijwaring

14.1 Indien de klant/cliënt aantoont dat hij schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van Annabel Glazen, die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Annabel Glazen voor enkel en alleen de directe schade, beperkt tot maximaal het bedrag waarop in het betreffende geval uit hoofde van de door Annabel Glazen gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering aanspraak bestaat, vermeerderd met het eigen risico van Annabel Glazen onder die verzekering.

14.2 Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt krachtens het in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheidsverzekering, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

14.3 Annabel Glazen is enkel aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Annabel Glazen aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Annabel Glazen kan worden toegekend;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de klant/cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

14.4 Aansprakelijkheid van Annabel Glazen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, is uitgesloten.

14.5 Annabel Glazen is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat door:

- een overmachtsituatie zoals bedoeld in artikel 12 van deze algemene voorwaarden;
- aanlevering van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de klant/cliënt zijn verstrekt;
- het ontbreken van informatie, gegevens en/of zaken of het verloren gaan van informatie, gegevens en/of zaken die Annabel Glazen aan de klant/cliënt heeft geleverd;
- gebruik van de diensten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is;
- het niet of verkeerd opvolgen van adviezen en/of instructies van Annabel Glazen door de klant/cliënt of derden;

- psychische problematiek, gezondheidsklachten en/of lichamelijke klachten naar aanleiding van de dienstverlening van Annabel Glassen;
- handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van de dienstverlening van Annabel Glassen. De klant/cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor gemaakte keuzes;
- storingen c.q. onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord van (online) trainingen, workshops en coaching;
- fouten c.q. storingen in gebruikte apparatuur en/of programmatuur;
- tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen aan een training, coaching en/of workshop dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
- overschrijding van uitvoeringstermijnen;
- schending van intellectuele eigendomsrechten en/of privacyrechten, doordat derden zich onbevoegd toegang hebben verschaft tot de informatie en/of gegevens van Annabel Glassen en/of de klant/cliënt;
- schending van intellectuele eigendomsrechten doordat de klant/cliënt inbreuk pleegt op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen;
- fouten en/of tekortkomingen van ingeschakelde derden.

14.6 Een vordering tot schadevergoeding door de klant/cliënt dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat de klant/cliënt de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Annabel Glassen te zijn ingediend. Bij gebreke van een tijdige indiening van een vordering tot schadevergoeding, vervalt het recht op schadevergoeding.

14.7 Annabel Glassen is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. De klant/cliënt zal Annabel Glassen vrijwaren en schadeloos stellen ter zake van alle aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst geleden schade.

14.8 Het in dit artikel bepaalde geldt behoudens opzet of grove nalatigheid van Annabel Glassen en indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 15. Afspraken verzetten

15.1 De klant/cliënt dient afspraken met Annabel Glassen minimaal 24 uur voor de geplande afspraak te verzetten. Afspraken die verzet worden voor deze termijn worden opnieuw ingepland in overleg met Annabel Glassen.

15.2 Verzet de klant/cliënt de desbetreffende afspraak niet minimaal 24 uur voor de geplande afspraak, dan heeft Annabel Glassen het recht op vergoeding van ten minste 50% van het totaalbedrag van de desbetreffende afspraak. Indien er sprake is van een coaching- of behandeltraject, vervalt de desbetreffende sessie/behandeling binnen het traject voor de klant/cliënt, zonder enig recht van de klant/cliënt op vergoeding of restitutie.

Artikel 16. Vertrouwelijkheid

16.1 Wanneer partijen kennisnemen van gegevens van de andere partij waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, maken zij deze gegevens op geen enkele wijze bekend aan derden. Een uitzondering hierop geldt wanneer wet- en regelgeving tot bekendmaking verplicht of indien dit noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

16.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de partijen als zodanig zijn aangeduid.

16.3 Annabel Glassen verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

Artikel 17. Klachtenregeling

17.1 Klachten met betrekking tot de dienstverlening van Annabel Glazen en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek, indien de klant/cliënt aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder had kunnen ontdekken, aan Annabel Glazen kenbaar te worden gemaakt.

17.2 Klachten en bezwaren schorten de betalingsverplichting van de klant/cliënt niet op.

17.3 De ingebrekestelling omtrent de tekortkoming van Annabel Glazen dient zo gedetailleerd mogelijk te worden omschreven. Na genoemd termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de klant/cliënt.

17.4 De in dit artikel opgenomen bepalingen gelden voor zover dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten zich hier niet tegen verzetten.

17.5 Indien komt vast te staan dat de klacht gegrond is, heeft de klant/cliënt de keuze tussen aanpassing van de verzonden factuur of het (gedeeltelijk) kosteloos opnieuw verrichten van de diensten.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

18.1 Alle gevallen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

18.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag en andere van toepassing zijnde Internationale wet- en regelgeving is uitdrukkelijk uitgesloten.

18.3 De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Annabel Glazen is gevestigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen.