

Algemene voorwaarden Zahra Valke **Coaching, begeleiding en mentorschap**

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan, een en ander in de ruimste zin van het woord onder:

- 1.1 *Zahra Valke*: de eenmanszaak Zahra Valke, gevestigd te (2411 SV) Bodegraven, aan de Heemraadsaan 31, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 83549064, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw Z. Valke.
- 1.2 *De opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die Zahra Valke een opdracht verstrekt tot het leveren van diensten.
- 1.3 *De consument*: de natuurlijke persoon, die niet handelt vanuit een beroep of bedrijf, die Zahra Valke een opdracht verstrekt tot het leveren van diensten.
- 1.4 *Diensten*: alle diensten met betrekking tot coaching, advisering, begeleiding en mentorschap op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, gericht op particulieren en professionals. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
- 1.5 *Partij of partijen*: respectievelijk Zahra Valke of de opdrachtgever of Zahra Valke en de opdrachtgever samen.
- 1.6 *De overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen Zahra Valke en de opdrachtgever tot het leveren van diensten voor opdrachtgever.
- 1.7 *Schriftelijk*: communicatie niet alleen per briefpost, maar tevens per e-mail en digitale berichtgeving, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Zahra Valke gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten en overige verrichte handelingen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Deze algemene voorwaarden gelden eveneens wanneer er uit een overeenkomst een vervolgovereenkomst of meerwerk voortvloeit.
- 2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van Zahra Valke, maar ook ten behoeve van alle personen die voor Zahra Valke werkzaam zijn en alle personen of derde partijen die bij de uitvoering van de overeenkomst door Zahra Valke zijn ingeschakeld.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van de opdrachtgever wordt door Zahra Valke uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Aan aanspraken tussen partijen die afwijken van de algemene voorwaarden kunnen geen rechten worden ontleend.
- 2.5 De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Zahra Valke is van toepassing. Zahra Valke kan op elk gewenst moment, zonder voorafgaande kennisgeving en opgave van redenen deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen en aanvullen. De meest recente versie is dan op alle overeenkomsten inclusief de reeds afgesloten overeenkomsten geldig. Deze wijzigingen en/of aanvullingen binden de opdrachtgever pas nadat deze schriftelijk van toepassing zijn verklaard met toezending van de voorwaarden. De zakelijke opdrachtgever, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, is gehouden de wijzigingen te accepteren.
- 2.6 Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen in overleg een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeenkomen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.
- 2.7 Indien Zahra Valke op eigen initiatief ten gunste van de opdrachtgever afwijkt van deze algemene voorwaarden, kunnen daar door de opdrachtgever nimmer enige rechten aan ontleend worden.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

3.1 Alle offertes en aanbiedingen van Zahra Valke zijn geldig voor de in het aanbod en/of de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is het aanbod en/of de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod en/of de offerte is uitgebracht. Een gedane aanbieding of offerte is vrijblijvend in de zin dat Zahra Valke het recht heeft om binnen één week nadat opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegaan met de offerte alsnog af te zien van de opdracht, zonder tot enige vergoeding van schade gehouden te zijn.

3.2 Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk door Zahra Valke aangeboden, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

3.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem of derden aan Zahra Valke versterkte gegevens waarop het aanbod wordt gebaseerd. Indien na het aanbod en/of de offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, heeft Zahra Valke het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.4 De in de offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief heffingen van overheidswege en in het kader van overeenkomst te maken kosten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot kosten van derden, reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

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

3.6 Zahra Valke kan niet aan aanbiedingen en offertes worden gehouden indien de opdrachtgever begrijpt of redelijkerwijze kan begrijpen dat het aanbod en/of de offerte of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.

3.7 Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst en aard van de dienstverlening

4.1 De overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever de door Zahra Valke gedane aanbieding schriftelijk heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van de opdrachtgever op welke wijze dan ook afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien Zahra Valke uitdrukkelijk en schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.

4.2 Indien de opdrachtgever zonder een daaraan voorafgaande aanbieding aan Zahra Valke een opdracht verstrekt, is Zahra Valke pas aan deze opdracht gebonden nadat Zahra Valke deze schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.

4.3 Overeenkomsten worden pas door schriftelijke bevestiging van Zahra Valke of zodra Zahra Valke - zonder tegenwerping van de opdrachtgever – met de uitvoering is begonnen, voor Zahra Valke bindend.

4.4 De dienstverlening van Zahra Valke bestaat uit coaching, begeleiding, advisering en mentorschap gericht op persoonlijke ontwikkeling. De dienstverlening is gericht op het ondersteunen van de opdrachtgever bij het verkrijgen van inzichten, het maken van keuzes en het realiseren van persoonlijke of professionele doelen.

4.5 De dienstverlening van Zahra Valke is nadrukkelijk geen geneeskundige behandeling, psychologische behandeling, psychotherapie of andere vorm van (geestelijke) gezondheidszorg en is niet bedoeld als vervanging daarvan. Zahra Valke stelt geen medische of psychiatrische diagnoses en verstrekt geen medische, psychiatrische of psychologische adviezen.

4.6 De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn of haar lichamelijke en geestelijke gezondheid en voor de keuzes en beslissingen die tijdens of naar aanleiding van het coachingstraject worden genomen.

4.7 Indien tijdens het coachingstraject blijkt dat de hulpvraag van de opdrachtgever naar het oordeel van Zahra Valke niet (langer) passend is binnen de aard van haar dienstverlening of dat begeleiding door een arts, psycholoog, psychiater of andere (zorg)professional wenselijk of noodzakelijk is, is Zahra Valke gerechtigd de dienstverlening op te schorten of te beëindigen. Zahra Valke zal de opdrachtgever in dat geval, voor zover redelijkerwijs mogelijk, adviseren zich tot een passende (zorg)professional te wenden. Een dergelijke beëindiging levert geen tekortkoming aan de zijde van Zahra Valke op. De opdrachtgever blijft in dat geval gehouden de vergoeding voor reeds verrichte

werkzaamheden en reeds ingeplande sessies te voldoen, tenzij Zahra Valke schriftelijk anders bepaalt.

4.8 Zahra Valke biedt geen crisishulp, spoedzorg of 24-uurs bereikbaarheid. De WhatsApp-support als bedoeld in artikel 5.11 is uitsluitend bedoeld als aanvullende ondersteuning binnen het coachingstraject en is uitdrukkelijk niet bedoeld voor acute of crisissituaties.

4.9 Indien sprake is van een acute situatie of een (vermoeden van een) medische of psychiatrische noodsituatie, dient de opdrachtgever onverwijld contact op te nemen met de huisarts, de huisartsenpost of - indien sprake is van direct levensgevaar - het alarmnummer 112. Bij gedachten aan zelfdoding of een suïcidecrisis kan de opdrachtgever 24 uur per dag terecht bij 113. Zelfmoordpreventie via telefoonnummer 0800-0113 of via de chat op www.113.nl.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1 Zahra Valke bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd.

5.2 Zahra Valke voert de diensten naar beste inzicht en vermogen uit, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Op Zahra Valke rust echter alleen een inspanningsverplichting, géén resultaatsverplichting, omdat een geslaagd resultaat afhankelijk is van de inzet en motivatie van opdrachtgever zelf en het naleven van afspraken en opvolgen van adviezen. Zahra Valke kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen door de opdrachtgever.

5.3 Zahra Valke kan zonder voorafgaande kennisgeving aan en zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever bepaalde taken uitbesteden aan derde partijen, indien zij dat noodzakelijk acht. Zahra Valke is verantwoordelijk voor de inschatting van geschiktheid van deze derde partij.

5.4 Is voor de uitvoering van de opdracht of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit slechts indicatief en nooit te beschouwen als een fataal termijn, tenzij het een evenement op een bepaalde datum betreft. Overschrijding van een termijn levert geen toerekenbare tekortkoming op van Zahra Valke en is geen grond voor ontbinding van de overeenkomst.

5.5 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, zoals NAW-gegevens of ingevulde vragenlijsten, waarvan Zahra Valke aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Zahra Valke worden verstrekt. Indien de benodigde gegevens niet tijdig aan Zahra Valke zijn verstrekt, heeft Zahra Valke het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten volgens de dan geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt pas aan nadat de opdrachtgever de gegevens aan Zahra Valke ter beschikking heeft gesteld. Zahra Valke is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Zahra Valke is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

5.6 De opdrachtgever is gehouden Zahra Valke onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

5.7 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

5.8 Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de opdrachtgever, wordt gewijzigd kan dit consequenties hebben voor het oorspronkelijk overeengekomen bedrag, uitvoeringstermijn en/of andere voorwaarden. Zahra Valke zal de opdrachtgever op de hoogte stellen van prijswijzigingen als gevolg van een wijziging van de overeenkomst.

5.9 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Zahra Valke gerechtigd om deze pas uit te voeren nadat daarvoor akkoord is gegeven door de opdrachtgever. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen toerekenbare

tekortkoming van Zahra Valke op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

5.10 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Zahra Valke een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden.

5.11 Binnen het coachingstraject biedt Zahra Valke tussentijdse WhatsApp-support aan. De opdrachtgever kan gedurende het traject desgewenst onbeperkt gebruikmaken van deze ondersteuning door middel van WhatsApp-berichten en voicemail's. Voicemail's mogen een maximale duur hebben van 3 minuten. Voicemail's die langer duren dan 3 minuten worden door Zahra Valke niet beluisterd en behoeven niet te worden beantwoord. De WhatsApp-support wordt uitsluitend als aanvullende service aangeboden. Zahra Valke is niet gehouden binnen een bepaalde termijn te reageren en kan, onder meer vanwege werkdagen, afspraken, vakantie, ziekte of andere afwezigheid, op een later moment reageren. Zahra Valke bepaalt zelf op welke wijze en op welk moment zij reageert. Aan deze service kunnen geen rechten worden ontleend. Zahra Valke behoudt zich het recht voor de WhatsApp-support tijdelijk of definitief te beperken of stop te zetten indien zij dit noodzakelijk acht voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Het uitblijven van een (tijdige) reactie of het niet beantwoorden van een bericht of voicemail levert geen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst op.

5.12 Sessies vinden uitsluitend online plaats, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Bijkomende kosten voor sessies op locatie, zoals reistijd, reiskosten, parkeerkosten etc. komen voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 6. verplichtingen van partijen

6.1 Zahra Valke draagt zorg voor:

- het uitvoeren van de coaching c.q. advisering en begeleiding zoals overeengekomen tussen beide partijen;
- bevoegde en bekwame, representatieve medewerkers indien van toepassing;
- eventueel daarbij benodigde hulpmiddelen, zoals (coachings)materialen.

6.2 De opdrachtgever zorgt voor:

- het verlenen van toegang tot de woning, het evenement en/of de locatie, het gebouw, de ruimte, het terrein, etc. waar de dienstverlening zal plaatsvinden en de daarbij benodigde (sanitaire en elektronische) voorzieningen en aansluitingen welke Zahra Valke nodig heeft voor het uitvoeren van de opdracht, indien van toepassing;
- een veilige werkomgeving;
- parkeergelegenheid. Indien Zahra Valke kosten moet maken voor het parkeren, worden deze kosten doorberekend aan de opdrachtgever.

6.3 Indien Zahra Valke haar dienstverlening niet adequaat kan verrichten als gevolg van het niet voldoen aan één of meerdere bovenstaande verplichtingen van de opdrachtgever, kan Zahra Valke voor de gevolgen niet aansprakelijk worden gesteld.

6.4 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor actieve deelname aan het coachingstraject en voor het tijdig en volledig verstrekken van relevante informatie die van belang is voor de uitvoering van de dienstverlening. Indien de opdrachtgever relevante informatie achterhoudt of onjuist verstrekt, komen de gevolgen daarvan volledig voor rekening en risico van de opdrachtgever. Zahra Valke is niet aansprakelijk voor schade die hiervan het gevolg is.

Artikel 7. Online cursussen

7.1 De opdrachtgever krijgt volledig toegang tot een online cursus na volledige betaling van het cursusbedrag. Het recht van tussentijdse opzegging van een online cursus na aanschaf is niet mogelijk.

7.2 De opdrachtgever mag verkregen inlogcodes, modules, e-books/werkboeken en/of ander cursusmateriaal voor een bij Zahra Valke afgenomen online cursus nimmer aan derden verschaffen of doorsturen. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veilig gebruik van deze gegevens en

materialen en het bewaren daarvan. De opdrachtgever dient intellectuele eigendomsrechten van Zahra Valke en/of bij de uitvoering betrokken partijen te allen tijde te respecteren.

7.3 Zahra Valke heeft het recht de opdrachtgever per direct de toegang tot een online cursus te ontzeggen, indien de opdrachtgever de cursus op welke wijze dan ook verstoord, bijvoorbeeld wanneer aanwijzingen en/of instructies van Zahra Valke niet worden opgevolgd. De opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op restitutie van betaling.

7.4 Bij een online cursus kan Zahra Valke gebruik maken van een platform van een derde. Zahra Valke kan niet garanderen dat de online cursus op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.

7.5 Zahra Valke heeft het recht de inhoud van een online cursus uit te breiden, te beperken of aan te passen. Zahra Valke kan bij afname van een online cursus begeleiding aanbieden in de vorm van live groepsessies.

7.6 De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen en uitvoeren van de kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een online cursus.

7.7 De online cursus en de daarbij behorende materialen blijven te allen tijde eigendom van Zahra Valke. Zahra Valke zal tijdig aangeven tot wanneer de materialen beschikbaar zijn en tot wanneer de leeromgeving beschikbaar blijft. Als er geen termijn staat aangegeven, is de cursus voor vier maanden toegankelijk. Opgegeven termijnen vormen nimmer enige garantie. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om het materiaal tijdig te bekijken.

7.8 De opdrachtgever heeft bij de cursus de mogelijkheid om een upgrade te maken naar 1:1 begeleiding.

Artikel 8. Prijzen, betaling en incasso

8.1 Zahra Valke werkt op basis van losse sessies (uurtarieven), strippenkaarten of pakketprijzen (traject van een aantal sessies). Een losse sessie duurt 60 minuten. Indien een sessie de duur van 60 minuten overschrijdt, wordt dit volgens de gebruikelijke tarieven van Zahra Valke in rekening gebracht bij de opdrachtgever. De strippenkaart heeft een geldigheidstermijn van 3 maanden. Sessies die na deze periode door opdrachtgever niet zijn ingezet, komen te vervallen. De opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op restitutie van betaling van niet genoten sessies. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om ervoor te zorgen dat de sessies binnen de gestelde termijn worden ingepland.

8.2 Betaling geschiedt op factuurbasis. Facturen dienen binnen een termijn van 7 dagen te zijn voldaan en in ieder geval voor aanvang van de dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

8.3 Zahra Valke heeft het recht haar prijzen tussentijds te wijzigen, indien Zahra Valke dit nodig acht. Indien de prijzen van aangeboden diensten stijgen na de totstandkoming van de overeenkomst, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met Zahra Valke te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of wettelijke bepaling is hierbij uitgesloten, zoals het niveau van lonen en grondstofprijzen of btw verhogingen.

8.4 Zahra Valke mag bovendien het overeengekomen bedrag verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijke dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dit niet toerekenbaar is aan Zahra Valke, dat in redelijkheid niet van Zahra Valke kan worden verwacht dat zij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen bedrag.

8.5 Zahra Valke behoudt zich te allen tijde het recht voor om volledige vooruitbetaling of enige andere zekerheid te verlangen van opdrachtgever bij acceptatie van de offerte c.q. aanbieding.

8.6 Bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.

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

8.8 Bij niet tijdige betaling is Zahra Valke gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst met

onmiddellijke ingang op te schorten of middels schriftelijke verklaring te ontbinden, zonder dat een daaraan voorafgaande ingebrekestelling noodzakelijk is.

8.9 In geval van niet tijdige betaling, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Zahra Valke zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag tot aan de dag van algehele voldoening, aan de opdrachtgever wettelijke (handels- of consumenten)rente in rekening te brengen.

8.10 Zahra Valke is bij niet tijdige of niet volledige betaling door de opdrachtgever gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande ingebrekestelling is vereist, aan de opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 150,-.

8.11 In afwijking van het lid 9 en 10 bepaalde, zullen consumenten niet van rechtswege in verzuim komen te verkeren. Zij ontvangen eerst een schriftelijke ingebrekestelling waarin alsnog een termijn van 14 dagen wordt geboden om de betaling volledig te voldoen. Deze termijn vangt aan vanaf de dag dat de ingebrekestelling door consument is ontvangen.

8.12 In afwijking van artikel 8.10 bedragen de incassokosten voor consumenten conform de staffel BIK als volgt:

- | | |
|--|---|
| - over de eerste € 2.500,- | 15% met minimum van € 40,-, maximum € 375,- |
| - over de volgende € 2.500,- | 10% |
| - over de volgende € 5.000,- | 5% |
| - over de volgende € 190.000,- | 1% |
| - over het meerdere boven de € 200.000,- | 0,5% met maximum van € 6.775,- |

8.13 De door de opdrachtgever gedane betalingen worden door Zahra Valke eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.

8.14 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het factuurbedrag, ongeacht de tenaamstelling op de factuur.

8.15 Tarieven voor zakelijke opdrachtgevers zijn altijd exclusief btw, voor consumenten inclusief btw. Tarieven zijn altijd exclusief overige kosten, zoals reistijd, reiskosten, parkeerkosten, eventuele verzend- en administratiekosten en kosten van derden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.

Artikel 9. Betalingsonmacht

9.1 Zahra Valke is gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever:

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

Artikel 10. Annulering van de opdracht

10.1 De tussen de opdrachtgever en Zahra Valke gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van de eigenaresse van Zahra Valke of de opdrachtgever of bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Zahra Valke.

10.2 Indien het door Zahra Valke uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet is voltooid, zijn haar erfgenamen niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt de onderneming van Zahra Valke op enigerlei wijze voortgezet.

10.3 In geval de opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan Zahra Valke een vergoeding van de reeds gemaakte kosten, alsmede een door Zahra Valke nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende

schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade inclusief gederfde winst. Zahra Valke heeft het recht voornoemde schadevergoeding, naast betaling van de reeds gemaakte kosten, als volgt in rekening te brengen (tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen):

- een geplande sessie kan tot uiterlijk 24 uur van tevoren, kosteloos verzet of geannuleerd worden;
- bij het verzetten of annuleren van een geplande sessie binnen 24 uur tot de afspraak of bij no show, is de opdrachtgever gehouden het volledige bedrag van de sessie aan Zahra Valke te voldoen. In geval van een traject, zal de desbetreffende sessie vervallen. Opdrachtgever kan een sessie bijkopen tegen het dan geldende tarief.

10.4 Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Zahra Valke vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

10.5 Zahra Valke is gerechtigd alle reeds door opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding dan wel annuleringsvergoeding.

10.6 Zahra Valke is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen of op te schorten indien zij van oordeel is dat de hulpvraag, de omstandigheden of het gedrag van de opdrachtgever niet (langer) passend zijn binnen de aard van haar dienstverlening, de begeleiding naar haar professionele oordeel niet langer verantwoord of doelmatig is of voortzetting van de overeenkomst in redelijkheid niet van haar kan worden verlangd. Dit is onder meer het geval indien blijkt dat de opdrachtgever is aangewezen op medische, psychiatrische, psychologische of andere gespecialiseerde (zorg)verlening. In dat geval zal Zahra Valke de opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, adviseren zich tot een passende (zorg)professional te wenden. Een beëindiging of opschorting op grond van dit artikel levert geen toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Zahra Valke op. De opdrachtgever blijft gehouden de vergoeding te voldoen voor de reeds verrichte werkzaamheden en reeds ingeplande sessies, tenzij Zahra Valke schriftelijk anders bepaalt.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

11.1 Indien de opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van Zahra Valke, die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Zahra Valke voor enkel en alleen de directe schade, beperkt tot het bedrag dat door een gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien de verzekering geen dekking biedt of niets uitkeert, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het gefactureerde of te factureren bedragen.

11.2 Zahra Valke 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 (expertisekosten);
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Zahra Valke aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Zahra Valke kan worden toegekend (herstelkosten);
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.3 Aansprakelijkheid van Zahra Valke voor indirecte en immateriële schade, daaronder begrepen gevolgschade, bedrijfsschade en letselschade, is uitgesloten.

11.4 Zahra Valke is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. De opdrachtgever zal Zahra Valke vrijwaren en schadeloosstellen ter zake van alle aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst geleden schade.

11.5 Aansprakelijkheid van Zahra Valke voor door ingeschakelde derde partijen veroorzaakte schade is uitdrukkelijk uitgesloten, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten. Een zakelijke opdrachtgever dient zich in dat geval direct tot deze derde partij te wenden.

11.6 Zahra Valke is nooit aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat door:

- een overmachtssituatie zoals bedoeld in deze algemene voorwaarden, zoals ziekte van Zahra Valke, storingen in apparatuur of programmatuur, onbereikbaarheid van online omgevingen of digitale diensten;
- aanlevering van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de opdrachtgever zijn verstrekt of het anderszins niet voldoen aan in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen door opdrachtgever;
- gebruik van de diensten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is;
- het niet of verkeerd opvolgen van adviezen en/of instructies van Zahra Valke door de opdrachtgever of derden;
- tegenvallende resultaten of het niet behalen van door opdrachtgever beoogde doelstellingen;
- beslissingen die opdrachtgever heeft genomen op basis van adviezen, coaching en begeleiding door Zahra Valke, al dan niet in overleg met Zahra Valke;
- een langere uitvoeringstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke reden daaraan ten grondslag ligt.

11.7 Een vordering tot schadevergoeding door de opdrachtgever dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij Zahra Valke te zijn ingediend. Bij gebreke van een tijdige indiening van een vordering tot schadevergoeding, vervalt het recht op schadevergoeding. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, geldt een verjaringstermijn van één jaar.

11.8 Het in dit artikel bepaalde geldt behoudens opzet of grove nalatigheid van Zahra Valke en indien dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten zich hiertegen verzetten.

Artikel 12. Overmacht

12.1 Wordt de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk door een oorzaak die Zahra Valke niet kan worden toegerekend of waardoor nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Zahra Valke kan worden verlangd, waaronder begrepen maar niet beperkt tot ziekte van haarzelf of ingeschakelde medewerkers en derde partijen, pandemieën en epidemieën, overheidsmaatregelen, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van leveranciers van Zahra Valke of door Zahra Valke ingeschakelde derden en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming, dan is Zahra Valke 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 schuld van Zahra Valke en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening kan komen van Zahra Valke. 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 Zahra Valke geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Zahra Valke niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

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

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

12.5 Vanaf het moment dat de overmachtssituatie tenminste twee maanden 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. Geheimhouding en privacy

13.1 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. De gegevens van opdrachtgever en de informatie die opdrachtgever

deelt met Zahra Valke tijdens de sessies worden te allen tijde door Zahra Valke vertrouwelijk behandeld en enkel gebruikt voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

13.2 Zahra Valke zal zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens van opdrachtgever en zich houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zahra Valke mag de persoonsgegevens van de opdrachtgever alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, het afhandelen van een klacht of voor commerciële doeleinden. Het is Zahra Valke niet toegestaan om de persoonsgegevens van de opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een andere wijze openbaar te maken. Zie voor meer informatie de privacyverklaring op de website van Zahra Valke.

Artikel 14. Opschorting en ontbinding

14.1 Zahra Valke heeft het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien (1) de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, dan wel (2) indien Zahra Valke kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet (behoorlijk) zou kunnen nakomen of (3) indien de opdrachtgever 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.

14.2 Zahra Valke 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 gevergd.

14.3 Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke tussenkomst.

14.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Zahra Valke op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

14.5 Zahra Valke behoudt zich het recht voor schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige schade of gemaakte kosten door de opdrachtgever of derden.

Artikel 15. Intellectueel eigendomsrecht

15.1 Zahra Valke 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 opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.

15.2 Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op de door Zahra Valke ontwikkelde geestesproducten, zijn en blijven het exclusieve eigendom van Zahra Valke, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden ter hand zijn gesteld. Deze mogen door opdrachtgever of derden niet worden be- of verwerkt, openbaar worden gemaakt, gekopieerd of geëxploiteerd behalve tot het inwinnen van juridisch oordeel of een expertise ten aanzien van de dienstverlening door Zahra Valke.

15.3 De inhoud van de website, adviezen, offertes, overeenkomsten en (coachings)materialen van Zahra Valke zijn het eigendom van Zahra Valke of diens licentiegevers en worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om (een gedeelte van) bovengenoemde intellectuele eigendommen te verveelvoudigen, te verwerken, te exploiteren of op andere wijze openbaar te maken zonder voorafgaande toestemming van Zahra Valke.

15.4 De rechten van intellectueel eigendom welke Zahra Valke in licentie gebruikt mag de opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

15.5 Na het einde van de overeenkomst hebben noch de opdrachtgever noch Zahra Valke jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte informatie en gegevens, behoudens de wettelijk gestelde bewaarplicht.

15.6 Bij overtreding van deze intellectuele eigendomsbepalingen heeft Zahra Valke het recht om de door Zahra Valke en derden geleden schade volledig op opdrachtgever te verhalen,

Artikel 16. Klachten

16.1 Reclames dan wel klachten met betrekking tot de geleverde diensten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 7 dagen uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 7 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Zahra Valke te worden kenbaar gemaakt.

16.2 Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.

16.3 Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht en worden de geleverde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van opdrachtgever.

16.4 Zahra Valke dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Indien een klacht gerechtvaardigd is, zal Zahra Valke zorgdragen voor ofwel verbetering van de opdracht, aanvullende dienstverlening of gedeeltelijke restitutie, een en ander ter keuze van Zahra Valke.

16.5 Klachten kunnen gemeld worden via zahra@zahravalke.nl.

Artikel 17. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

17.1 Op alle overeenkomsten tussen Zahra Valke en de opdrachtgever, evenals de daaruit voortvloeiende geschillen, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

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

17.3 In geval van een geschil zullen beide partijen zich naar redelijkheid inspannen om onderling tot een passende oplossing te komen.

17.4 De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Zahra Valke is gevestigd is, is uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, ook indien de opdrachtgever gevestigd is in het buitenland.