

## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

### Artikel 1 Toepassing

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de opdrachtgever(s) en Marieke van den Hoogen coaching, training en advies. Deze voorwaarden zijn bindend.

### Artikel 2 Definities

- Opdrachtgever: de rechtspersoon of natuurlijke persoon bij wie de coaching, training of het advies aangeboden wordt.  
- Opdracht: de overeenkomst tussen de opdrachtgever en Marieke van den Hoogen coaching, training en advies.

### Artikel 3 Partnerschap

- De opdrachtgever verleent zijn/haar medewerking ten behoeve van de overeenkomst. Bij het verlenen van medewerking wordt bedoeld dat alle nodige informatie ter voorbereiding, uitvoer en nazorg in relatie tot de coaching, de training en/of het advies door de opdrachtgever tijdig wordt verstrekt. Wanneer opdrachtgever hier niet aan kan of wil voldoen zal de opdracht opgeschort kunnen worden en is opdrachtgever Marieke van den Hoogen coaching, training en advies 20% van het factuurbedrag verschuldigd.

### Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomsten

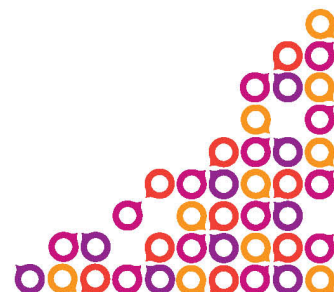
- Alle offertes door Marieke van den Hoogen coaching, training en advies uitgegeven zijn vrijblijvend. Behalve als er vooraf schriftelijk een andere afspraak is gemaakt.  
- De opdrachtbevestiging dient getekend retour te worden gezonden aan Marieke van den Hoogen coaching, training en advies. Na ontvangst van ondertekende opdrachtbevestiging en na ondertekening door Marieke van den Hoogen coaching, training en advies is deze bindend. Een getekende bevestiging per email of getekende schriftelijke bevestiging wordt als een overeenkomst aangemerkt.

### Artikel 5 Facturen en tarieven

- Marieke van den Hoogen coaching, training en advies berekent haar facturen aan de hand van de overeengekomen uren, dagdelen en/of tarieven. Wanneer dit overeengekomen is binnen de opdracht zullen materiaalkosten berekend worden.  
- Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tenzij anders aangegeven.

### Artikel 6 Betaling

- Alle honoraria en bijkomende kosten zijn direct bij de opdrachtverlening verschuldigd.  
- De opdrachtgever dient alle ingediende declaraties/facturen te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum. Wanneer betaling niet binnen 14 dagen plaats vindt kan Marieke van den Hoogen coaching, training en advies, de training of advies beëindigen of opschorten. Hierbij blijft de betalingsverplichting bestaan.



- Alle bij komende kosten zoals kosten van inning, waaronder begrepen alle kosten van rechtsbijstand en ook de buitenrechtelijke kosten, komen geheel voor rekening van de opdrachtgever. Voor buitenrechtelijke kosten mag in ieder geval, zonder nader bewijs, 18% van de verschuldigde hoofdsom in rekening gebracht worden.

#### Artikel 7           Annulering / verhindering

- Wanneer door onvoorziene omstandigheden een coaching, training of advies geannuleerd of verplaatst moet worden door Marieke van den Hoogen coaching, training en advies, dient opdrachtgever haar in de gelegenheid te stellen om de dienst op een ander tijdstip/datum uit te voeren.
- De afgesproken dienst kan tot 8 weken voor de leveringsdatum kosteloos geannuleerd worden. Bij een annulering binnen 4 weken voor de leveringsdatum zal Marieke van den Hoogen coaching, training en advies 30% van het afgesproken tarief in rekening brengen. Bij een annulering binnen 2 weken voor de leveringsdatum zal Marieke van den Hoogen coaching, training en advies 70% van het afgesproken tarief in rekening brengen.

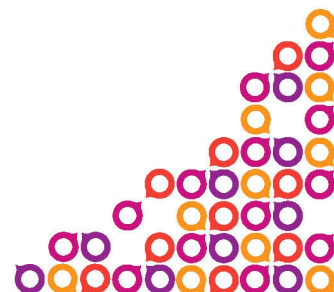
#### Artikel 8           Vertrouwelijke informatie / Discretie

- De van de opdrachtgever ontvangen informatie van vertrouwelijke aard zullen door Marieke van den Hoogen coaching, training en advies geheim gehouden worden. Wanneer gevraagd door opdrachtgever kan er een geheimhoudingsverklaring worden opgesteld en door Marieke van den Hoogen coaching, training en advies worden getekend.
- Alle in vertrouwelijke sfeer ingewonnen gegevens en informatie zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens alleen aan anderen worden doorgegeven, als daarvoor toestemming is gegeven door de informatieverschaffer.
- De vertrouwelijke informatie na afronding van de opdracht zal na maximaal 1 jaar worden vernietigd. Ook kan de informatieverstrekker ervoor kiezen om deze informatie terug te vragen. Dan Marieke van den Hoogen coaching, training en advies deze teruggeven aan informatieverstrekker.

#### Artikel 9           Aansprakelijkheid

Met betrekking tot de aansprakelijkheid voor de schade die kan ontstaan als gevolg van verwijtbare tekortkoming aan de zijde van Marieke van den Hoogen coaching, training en advies geldt, dat deze wordt beperkt tot de direct aantoonbare en door de verzekeringsmaatschappij gedekte kosten.

- Marieke van den Hoogen coaching, training en advies kan niet aansprakelijk gesteld worden voor:
- direct of indirect ontstane schade, door een gebrekkige medewerking van de opdrachtgever.
  - gevolgschade, gederfde winst, indirecte schade en/of schade door bedrijfsstagnatie.
  - direct schade of indirect schade die ontstaat, is door het onjuist interpreteren en/of onoordeelkundig gebruik van de door Marieke van den Hoogen coaching, training en advies verstrekte kennis, informatie, producten of andere zaken die door Spectre coaching, training en advies geleverd worden/zijn.
  - voor het gebruik en de toepassing van door Marieke van den Hoogen coaching, training en advies verstrekte modellen en (elektronische) formulieren etc.
  - alle situaties en/of schade waarbij er duidelijk sprake is van overmacht.



#### Artikel 10 – Klachtenprocedure

Onze prioriteit is tevreden klanten. Echter waar gewerkt wordt, kan er iets verkeerd gaan of misvattingen ontstaan. Wanneer dit aan de orde is en onze dienstverlening niet naar uw tevredenheid is verlopen, willen we u vragen om dit bij ons aan te geven. Wij nemen onze opdrachtgevers en hun klachten serieus. Graag zoeken wij dan samen met u naar een passende oplossing.

Wij kiezen dan graag voor een persoonlijk gesprek. Mocht u dit niet willen of kunnen kunt u ons schriftelijk op de hoogte stellen van uw klacht. Wij zullen u na ontvangst van de klacht een bevestiging sturen en binnen 8 werkdagen contact met u opnemen. Tijdens dit contact zullen we verdere stappen met u doornemen.

Wanneer u vindt dat uw klacht niet afdoende is behandeld, dan stellen wij mediation voor.

In dat geval worden onkosten tussen partijen gedeeld, tenzij de desbetreffende beroepsinstantie een andere verdeling redelijk acht, gezien de afhandeling van de klacht.

Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend. Eventuele consequenties door ons correct afgehandeld.

Klachten an-sich en de manier van afhandeling, worden drie jaren bewaard.

