

## Algemene Voorwaarden De SpreekExpert

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden gebruik ik de volgende definities

1. De SpreekExpert (ik-vorm): dat ben ik, Evelien van Klaveren;
2. De wederpartij (jij-vorm): dat ben jij. Met jou sluit ik een overeenkomst.
3. Deelnemer(s): de natuurlijke persoon die deelneemt de diensten (training/coaching) van de SpreekExpert;
4. Consument (jij-vorm): je wordt aangemerkt als een Consument op het moment dat je handelt uit naam van jezelf, en dus niet namens een beroep of bedrijf;
5. Overeenkomst: alle afspreken die we samen maken;
6. Schriftelijk(e): berichtgeving per e-mail, post of WhatsApp;
7. Derde(n): andere partijen die geen onderdeel uitmaken van deze overeenkomst;
8. Diensten: hierbij kan onder meer, maar niet uitsluitend, worden gedacht aan het geven van (bedrijfs)trainingen, workshops en 1-op-1 coaching.
9. Traject: de Dienst van ons inhoudende het verzorgen van een training of ander traject bestaande uit meerdere sessies (groepssessies en individuele sessies) op door mij vooraf vastgestelde data waarbij jij kunt aansluiten.

### Artikel 2: De Bedrijfsgegevens

De SpreekExpert  
Houtrakkade 18  
3454JS De Meern  
KvK: 86562053

### Artikel 3: Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor elk aanbod en alle (rechts)handelingen van de SpreekExpert en voor iedere overeenkomst tussen De SpreekExpert en Wederpartij. Dit, ongeacht of er voor de uitvoering van de Overeenkomst door De SpreekExpert gebruik wordt gemaakt van Derden.
2. Bij het sluiten van een (digitale) overeenkomst zorg ik ervoor dat je onze algemene voorwaarden kunt doorlezen.
3. Tenzij we samen uitdrukkelijk en Schriftelijk wat anders hebben afgesproken in onze Overeenkomst, gelden er geen andere (algemene) voorwaarden dan deze. Eventuele andere algemene voorwaarden zijn dan dus niet van toepassing.
4. Alleen als we dit samen uitdrukkelijk en Schriftelijk overeengekomen zijn, kunnen er afwijkingen of aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden.
5. De afspraken uit deze algemene voorwaarden gelden altijd. Ook als ik er niet uitdrukkelijk om heb gevraagd of als ik je er eerder misschien niet letterlijk aan heb gehouden. Een toegestane uitzondering op onze algemene voorwaarden door ons, betekent niet dat we je niet alsnog aan de letterlijke tekst van deze algemene voorwaarden mogen vragen te houden.
6. Ik doe natuurlijk altijd mijn best om de Overeenkomst volledig na te komen. Toch kan het soms voorkomen dat (een deel van) het resultaat tegenvalt. Deze Overeenkomst is dan ook

een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis. Dit houdt in dat ik me altijd beloof in te zetten, maar geen (concrete) beloftes doe over het resultaat.

7. Ook op Deelnemers zijn, in het geval van het volgen van een training of coaching bij mij, deze algemene voorwaarden van toepassing
8. De werking van artikelen 7:404 en/of 407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is/zijn uitgesloten. Dit betekent dat de Overeenkomst niet door een specifiek persoon verricht hoeft te worden en dat hoofdelijke aansprakelijkheid wordt uitgesloten.

#### **Artikel 4. De Overeenkomst**

1. Ga je in op mijn aanbod en aanvaard je deze, en voldoe je aan de eventuele eisen die ik stel? Dan ontstaat er een Overeenkomst tussen ons.
2. In aanvulling op lid 1 van dit artikel geldt, dat jij een Overeenkomst met mij aangaat door het goedkeuren van de offerte, een inschrijving via de website of een inschrijving via een website waarop mijn aanbod wordt aangeboden/verkocht (zoals 'Eventbrite' of Springest'). Accorderen kan plaatsvinden via e-mail, telefonisch, Schriftelijk, via een fysieke afspraak ('in persoon') of door het ondertekenen van de offerte.
3. De Overeenkomst komt uitsluitend tot stand tussen mij en de Wederpartij. Een Deelnemer die via Wederpartij deelneemt aan een dienst van mij, doet dit derhalve in de rechtsbetrekking tussen de Wederpartij en mij. Eventuele claims e.d. van Deelnemer dienen derhalve via Wederpartij aan mij kenbaar te worden gemaakt. Wederpartij draagt de verantwoordelijkheid en het risico voor handelen en/of nalaten van de Deelnemer.
4. Als een bepaling van deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst niet (meer) geldig is, dan betekent dat niet dat de algemene voorwaarden in hun geheel niet meer gelden. Alleen die ene bepaling is dan niet meer geldig. Als dit gebeurt, dan gaan we samen in overleg om een nieuwe bepaling te maken die de niet-geldige bepaling vervangt. Daarbij proberen we zo goed mogelijk aan te sluiten bij de strekking van de niet-geldige bepaling.
5. Heb ik goede reden om te twijfelen of jij jouw kant van de Overeenkomst wel kunt nakomen, bijvoorbeeld de betaling? Dan heb ik het recht om mijn kant van de Overeenkomst niet na te komen en om niet te beginnen met de uitvoering daarvan.
6. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor eventuele toekomstige, aanvullende of vervolgoopdrachten/-Overeenkomsten die voortkomen uit deze Overeenkomst.
7. Afgesproken (op)levertermijnen zijn altijd een indicatie waar van afgeweken kan worden.
8. Wij sturen jou een Schriftelijke bevestiging. Deze bevestiging van ons geldt als bewijs van de totstandkoming van de Overeenkomst.
9. In de Overeenkomst c.q. op de offerte staat het overeengekomen Deelnemersaantal vermeld voor de deelname aan de Dienst. Dit aantal zal, tenzij wij Schriftelijk anders zijn overeengekomen, leidend zijn voor het uiteindelijk door mij in rekening te brengen eindbedrag.
10. Indien ik een Overeenkomst ben aangegaan bestaande uit een 'Traject' met meerdere trainingsdata en sessies, dan geldt dat je maximaal 1 (één) groepssessie mag missen, individuele sessies dien je in ieder geval altijd bij te wonen. Doe je dit niet, dan vervalt jouw recht op het inhalen van die ene individuele sessie en kun je daarnaast ook geen aanspraak maken op de vergoeding daarvan (restitutie). In het geval er 1 (één) groepssessie minder

wordt genoten bij het traject, bijvoorbeeld door persoonlijke drukte, dan kan je in overleg met mij een passende oplossing zoeken. Ik verwacht hierbij wel een bepaalde medewerking van jou en ik behoud me altijd het recht voor om deze passende oplossing niet te bieden als ik daarvoor een goede aanleiding heb. In dat laatste geval word je dan ook niet terugbetaald voor die ene gemiste groepsessie. Indien je meer dan één groepsessie mist, dan zal ik deze passende oplossing in ieder geval niet gaan zoeken, en is ook geen restitutie of andere vergoeding van schade aan jou mogelijk.

#### **Artikel 5A. Herroepingsrecht**

1. Je kunt als Consument een Overeenkomst op afstand of een Overeenkomst gesloten buiten de verkooppriimte (bijvoorbeeld een online aankoop) zonder reden ontbinden, en dus beëindigen, binnen 14 (veertien) dagen.
2. Dit recht geldt uitdrukkelijk enkel t.a.v. de partij die met ons een Overeenkomst heeft gesloten en tevens een Consument is.
3. Deze termijn van 14 (veertien) dagen (ook wel de bedenktijd genoemd) begint te lopen op de dag dat we een Overeenkomst sluiten. Het herroepingsrecht vervalt als de uitvoering van de Dienst met jouw toestemming is begonnen voor het einde van de bedenktijd;
4. Ben jij geen Consument? Dan geldt het herroepingsrecht helaas niet.
5. Ten aanzien van de volgende Diensten kan het herroepingsrecht ook worden uitgesloten, het gaat daarbij om:
  - a. Diensten die gevoelig zijn voor prijsschommelingen waarop wij geen invloed hebben en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
  - b. Diensten die specifiek naar jouw wensen en behoeften worden ingericht (maatwerk);
  - c. Dienstenovereenkomsten als deze al volledig zijn uitgevoerd, maar alleen als:
    - i. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke toestemming van jou;
    - ii. je hebt verklaard dat je herroepingsrecht vervalt als ik de Overeenkomst volledig heb uitgevoerd;

#### **Artikel 5B. Verlenging herroepingsrecht bij niet informeren herroepingsrecht**

1. Indien ik een Consument de wettelijke informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heb verstrekt, dan loopt de bedenktijd niet na 14 (veertien) dagen, maar 12 (twaalf) maanden na het einde van de oorspronkelijk in artikel 5A vastgestelde bedenktijd af.
2. Indien ik de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Consumenten verstrek binnen 12 (twaalf) maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd na 30 (dertig) dagen waarop de Consument de informatie heeft ontvangen.
3. Een mededeling tot het gebruik van jouw recht van herroeping kun je doen via het sturen van een e-mail naar [info@evelienvanklaveren.nl](mailto:info@evelienvanklaveren.nl). Hierbij dien je in ieder geval de volgende zaken aan te geven:
  - a. In de 'onderwerp-balk' van het e-mail bericht dien je het woord 'herroeping' te noemen, inclusief jouw naam en jouw offertenummer;
  - b. In het bericht moet ondubbelzinnig naar voren komen welke offerte/overeenkomst de herroeping betreft

## **Artikel 6. Annulering, verplaatsing en tussentijdse beëindiging**

1. Voor Consumenten is het artikel over 'herroeping' mede van toepassing. Deze is te vinden in artikel 5A en 5B van deze algemene voorwaarden.
2. Voor andere Wederpartijen geldt dat zij, in geval van een Overeenkomst strekkende tot een Training tot 7 (zeven) werkdagen voorafgaand aan de Training het aantal Deelnemers mogen wijzigen onder bepaalde voorwaarden.
3. Bij een annulering van een Training of Traject geldt het bepaalde in dit lid. Bij een annulering die meer dan 21 (een-en-twintig) dagen van tevoren aan mij bekend wordt gemaakt, is het mogelijk om de Training of het Traject kosteloos te verplaatsen naar een andere tussen ons overeengekomen datum. Indien er sprake is van een Traject, dan kan er binnen deze termijn worden aangesloten bij de start van een ander Traject (voor particuliere klanten), indien er een anders Traject plaats zal vinden.
4. Bij een annulering die minder dan 21 (een-en-twintig) dagen voor de datum van de start van een Traject of Training aan mij bekend is gemaakt, dan worden er annuleringskosten in rekening gebracht. Hierbij wordt de volgende staffel gehanteerd:
  - a. Bij annulering op 20 (twintig) tot 14 (veertien) dagen voorafgaand de overeengekomen datum van de Training: in dat geval wordt 30% van de overeengekomen prijs op de offerte aan jou in rekening gebracht.
  - b. Bij annulering op 13 (dertien) tot 8 (acht) dagen voorafgaand de overeengekomen datum voor de Training: in dat geval wordt 50% van de overeengekomen prijs op de offerte aan jou in rekening gebracht.
  - c. Bij annulering 7 (zeven) dagen tot de dag zelf van de overeengekomen datum van de Training: in dat geval wordt 100% van de overeengekomen prijs op de offerte aan jou in rekening gebracht.
5. Indien jij gebruik wil maken van de mogelijkheid tot annulering, verplaatsing of tussentijdse beëindiging, dan kun je mij daarvan op de hoogte brengen via het volgende e-mailadres: [info@evelienvanklaveren.nl](mailto:info@evelienvanklaveren.nl)
6. Indien jij annuleringskosten dient te betalen, dan gelden daarvoor dezelfde betalingsvoorwaarden als voor facturen zoals beschreven in artikel 9 van deze algemene voorwaarden.
7. Jij bent gerechtigd de reeds aangevangen Training of het Traject tussentijds met onmiddellijke ingang te beëindigen. De in verband met de Training of het Traject bij jou in rekening gebrachte kosten blijven verschuldigd (dus: worden niet aan jou terugbetaald), tenzij er sprake is van zwaarwegende omstandigheden, welke altijd ter beoordeling zijn van mij. Ik treed hierover altijd met jou in overleg.
8. Ik behoud mij het recht voor om zonder opgave van redenen een met jou overeengekomen Traject of Training niet door te laten gaan. Als wij overgaan tot het niet laten doorgaan van een Training of Traject, dan heb jij het recht om de Overeenkomst kosteloos te annuleren of kosteloos doorgeplaatst te worden naar een andere Training of Traject. Dit recht vervalt voor de Wederpartij indien er voor mij sprake is van overmacht zoals bedoeld in artikel 8 van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 7. Ontbinding en opzegging**

1. Als jij een of meer van jouw verplichtingen niet, niet op tijd of niet goed nakomt, failliet wordt verklaard, (voorlopige) surseance en/of uitstel van betaling is aangevraagd, over wordt gegaan tot liquidatie van jouw bedrijf, of wanneer (een deel van) je vermogen in beslag wordt genomen, dan hebben wij het recht om de uitvoering van de Overeenkomst uit te stellen of om de Overeenkomst per direct te beëindigen. Dit laatste kunnen wij doen zonder dat wij jou daarover vooraf moeten waarschuwen, maar we zullen dit wel via een Schriftelijke verklaring aan je laten weten. De keuze voor welke actie we in dat geval gaan ondernemen is altijd aan ons en daarnaast houden wij ook het recht om eventueel een vergoeding van kosten, schade en rente(s) van jou te vorderen.
2. Als de Overeenkomst eindigt door een situatie van overmacht, zoals bedoeld in artikel 9 van deze algemene voorwaarden, dan hebben we recht op betaling van de tot dan toe gewerkte uren, gemaakte kosten en overige al gedane investeringen.

### **Artikel 8. Overmacht**

1. Soms gebeuren er dingen waar ik zelf ook geen invloed op heb. In juridische termen wordt daar de situatie van 'overmacht' mee bedoeld. Dit kun je terugvinden in artikel 6:75 van het Burgerlijk wetboek. Daarbij kun je onder meer denken aan: wanprestaties van toeleveranciers of andere Derden, (stroom)storingen, computervirussen, extreme weersomstandigheden, 10 brand(gevaar), (dreigend) oorlogsgevaar, pandemieën, epidemieën, quarantaines, ziekteverzuim (al dan niet van de door ons ingeschakelde Derden, zoals freelancers), stakingen, arbeidsongeschiktheid, maatregelen van overheidswege. In die gevallen zou ik dus wel willen leveren of presteren, maar kan ik dit door een van buitenaf komende oorzaak en tegen mijn wil in niet doen. In die gevallen mag je op grond van de wet dan ook redelijkerwijs niet langer van mij verwachten dat ik dit wel doe.
2. Als zich een situatie van overmacht voordoet, waardoor ik niet aan onze verplichtingen kan voldoen, dan mag ik die verplichting net zo lang uitstellen (opschorten) totdat dit wel weer kan. Indien deze situatie van overmacht 30 (dertig) kalenderdagen heeft geduurd, dan kunnen wij beide de Overeenkomst Schriftelijk en in zijn geheel of slechts een gedeelte daarvan doen beëindigen. Helaas is het in het geval van overmacht niet mogelijk om een vergoeding van jouw eventuele schade aan te vragen, ook niet als ik door de situatie van overmacht een bepaald voordeel hebben genoten.
3. De bepalingen uit dit artikel zijn eveneens van toepassing op de Deelnemer(s) die gebruik maken van de Diensten via een gesloten Overeenkomst met de Wederpartij.

### **Artikel 9. Betaling en facturering**

1. Je dient de door jou verschuldigde bedragen binnen 30 (dertig) dagen na de factuurdatum te voldoen. Tenzij wij samen iets anders hebben afgesproken in de Overeenkomst of eventuele aanvullende voorwaarden.
2. Heb je onjuiste betaalgegevens verstrekt of vermeld? Dan dien je dat meteen aan mij door te geven zodat we dit kunnen aanpassen.
3. Als je niet op tijd aan je betalingsverplichting(en) voldoet, dan wijzen we je daar eerst op. Je krijgt vervolgens 7 (zeven), of 14 (veertien) ingeval je een Consument bent, extra dagen de

tijd om alsnog te betalen. Heb je dan nog niet betaald, dan ben je zoals dat heet 'in verzuim'. Je bent mij dan bovenop het verschuldigde bedrag ook de wettelijke (handels)rente verschuldigd. Als we buitengerechtelijke incassokosten hebben gemaakt, dan breng ik deze ook bij jou in rekening.

4. Is er sprake van een (redelijk zicht op) faillissement, liquidatie, surseance van betaling of een schuldsanering in het kader van de WSNP van jou, dan zijn mijn vorderingen op jou, en de verplichtingen van jou naar mij direct opeisbaar. Dit betekent bijvoorbeeld dat ik direct betaling van jou mag vorderen als dit het geval is.
5. Jouw betalingen aan mij zijn in de eerste plaats ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten. Is dat voldaan, dan strekken de betalingen van jou op de tweede plaats tot de opeisbare facturen die het langst open staan. Dit geldt ongeacht of jij bijvoorbeeld aangeeft dat een betaling betrekking heeft op een latere factuur.

#### **Artikel 10. Wijziging of aanvulling**

1. Ik mag deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen en/of aanvullen. Indien dit het geval is, dan zal ik je op de hoogte brengen van de wijzigingen en/of aanvullingen.
2. Ik laat je dit ten minste 30 (dertig) dagen voordat de nieuwe voorwaarden gaan gelden weten.
3. Betekent de wijziging dat ik anders mag presteren dan dat we samen hebben afgesproken? Dan mag jij de voorwaarden natuurlijk weigeren, of onze Overeenkomst ontbinden als jij een Consument bent.