

1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop deze van toepassing zijn verklaard, hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- aanbieder: Happy Silence / Devi Taconis, handelsnamen van Volledig jezelf, KvK nummer 50412019 te Den Haag;
- afnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een bepaalde dienst of product van aanbieder afneemt of wenst af te nemen;
- deelnemer: indien de afnemer een rechtspersoon is, is de deelnemer een door de afnemer aangewezen natuurlijke persoon die deelneemt aan de desbetreffende dienst;
- overeenkomst: de overeenkomst voor de levering van diensten of koop van producten tussen aanbieder en afnemer en alle verdere handelingen tussen aanbieder en afnemer betreffende de verkoop en levering van diensten of producten, inclusief aanbiedingen en aanmeldprocedures, en inclusief de op overeenkomsten toepasselijke algemene voorwaarden;
- dienst(en): de door aanbieder aan afnemer te leveren of geleverde dienst(en), zoals trainingen, coaching, workshops en cursussen;
- producten: de door aanbieder aan afnemer al dan niet online te verkopen en te leveren of verkochte en geleverde producten, zoals e-books, handouts, video's etc;
- algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

2. Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn, met uitsluiting van voorwaarden van derden, van toepassing op iedere levering van producten en diensten door aanbieder aan afnemer, alle daarop betrekking hebbende overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard, zoals een aanbod en leveranties.
- 2.2 De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden (inclusief die van afnemer) is uitgesloten.
- 2.3 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door aanbieder zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.
- 2.4 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.
- 2.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, blijven de bepalingen hierin voor het overige van kracht.
- 2.6 Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen over de inhoud van een nieuwe bepaling onderhandelen, welke bepaling de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 2.7 Onder de term "schriftelijk" ten aanzien van communicatie tussen aanbieder en afnemer wordt tevens verstaan elektronische communicatie. Het elektronische systeem van aanbieder wordt geacht het enige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de betreffende elektronische communicatie.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst voor het deelnemen aan een door aanbieder aangeboden dienst komt tot stand door ondertekening door afnemer van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier of door digitale aanmelding door afnemer conform de aangegeven aanmeldingsvoorwaarden van aanbieder, en na schriftelijke mededeling door aanbieder aan afnemer van de acceptatie van afnemer/deelnemer.
- 3.2 Aanbieder informeert de potentiële afnemer zo spoedig mogelijk per e-mail op het door deze doorgegeven e-mailadres, of zij (resp. de deelnemer) al dan niet is geaccepteerd voor deelname aan de desbetreffende dienst.
- 3.3 Zolang de in artikel 3.2 genoemde mededeling niet heeft plaatsgevonden, komt er geen overeenkomst, betreffende het deelnemen aan de desbetreffende dienst tot stand en kan de afnemer de aanmelding hiervoor annuleren.
- 3.4 De overeenkomst tot koop van een product komt tot stand door elektronische aanvaarding van afnemer van het (online-) aanbod daartoe van aanbieder en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

3.5 Aanbiedingen van aanbieder zijn niet bindend totdat tussen aanbieder en afnemer een overeenkomst tot stand is gekomen.

4. Prijzen

4.1 Prijzen zijn onverbindend, tenzij opgenomen in een overeenkomst. De meest actuele prijzen van aanbieder zijn vermeld op de website van aanbieder.

4.2 De door aanbieder opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en exclusief alle overige heffingen, rechten of lasten verschuldigd in verband met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.3 Reis- en verblijfkosten in verband met het deelnemen aan (onderdelen van) een dienst op locatie en kosten van aanbevolen literatuur zijn niet inbegrepen in de prijzen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Betaling en facturering

5.1 Afnemer dient verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan. Afnemer is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten.

5.2 Indien voor de levering van diensten of producten vooruit moet worden betaald, kan afnemer geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan aanbieder heeft plaatsgevonden.

5.3 Aanbieder zendt afnemer facturen voor door haar geleverde of (ingeval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten.

5.4 Aanbieder is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door afnemer aangegeven e-mailadres.

5.5 Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 7 dagen na factuurdatum.

5.6 Betaling dient netto plaats te vinden op de bankrekening van aanbieder, zonder enige korting, inhouding of verrekening. De op de bankafschriften van aanbieder aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.

5.7 Indien afnemer niet binnen een overeengekomen betalingstermijn of uiterlijk op een overeengekomen betaaldatum het volledige verschuldigde bedrag heeft betaald, is afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf de dag dat afnemer in verzuim is tot aan de dag van volledige betaling is afnemer verdragingsrente verschuldigd van 1,5% over het verschuldigde bedrag per maand of gedeelte daarvan, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand zal gelden. Dit geldt onverminderd het recht van aanbieder op volledige schadevergoeding op basis van de wet.

5.8 Alle kosten van invordering van het door afnemer verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke kosten, zijn voor rekening van afnemer. Hieronder vallen onder meer de kosten van beslag, faillissementsaanvraag, incassokosten, alsmede de kosten van door aanbieder ingeschakelde advocaten, deurwaarders en andere deskundigen. De buitengerechtelijke incassokosten worden geacht ten minste 15% van het in te vorderen bedrag te zijn en bedragen minimaal € 75,-.

5.9 Afnemer dient klachten betreffende facturen uiterlijk binnen 8 dagen na factuurdatum per aangetekende brief met bericht van ontvangst bij aanbieder te hebben ingediend, bij gebreke waarvan facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door afnemer, en klachten ter zake niet meer worden aanvaard.

5.10 Binnenkomende betalingen strekken steeds ter voldoening van gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en rente, en strekken vervolgens ter voldoening van de oudste bij aanbieder openstaande betalingsverplichtingen, onafhankelijk van een andere aanwijzing door afnemer.

6. Verplichtingen van afnemer en deelnemers bij de uitvoering van een dienst

6.1 Afnemer/deelnemer dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door aanbieder gevraagde en/of voor de te volgen dienst benodigde essentiële informatie.

6.2 Afnemer/deelnemer is gebonden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen.

6.3 Afnemer/deelnemer staat er voor in dat zij zich houdt aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen.

6.4 Afnemer/deelnemer dient zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van een dienst.

7. Rechten van aanbieder betreffende de uitvoering van een dienst

Aanbieder is gerechtigd om:

- de inhoud van een dienst tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering;
- de groepsgrootte te bepalen ten aanzien van de dienst;
- de planning van onderdelen van de dienst ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen;
- bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen de desbetreffende dienst voor aanvang geheel af te gelasten. Geaccepteerde afnemers/deelnemers ontvangen hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd;
- (tussentijds) de deelname van een bepaalde afnemer/deelnemer te weigeren om haar moverende redenen. De betreffende afnemer/deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarmee betalingsverplichtingen vervallen en reeds voldane betalingen (naar rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

8. Annulering, opzegging en/of verhindering

- 8.1 Afnemer is gerechtigd deelname van de overeengekomen dienst te annuleren en de overeenkomst betreffende deelname aan de desbetreffende dienst op te zeggen.
- 8.2 Annulering van deelname aan de desbetreffende dienst respectievelijk opzegging van de overeenkomst dient schriftelijk te geschieden door afnemer door middel van een e-mail via het e-mailadres van aanbieder zoals vermeld op de website van aanbieder.
- 8.3 Bij annulering/opzegging door afnemer is aanbieder niet gehouden tot restitutie van het door afnemer betaalde bedrag, en afnemer is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan aanbieder te voldoen. Dit geldt ook in geval van ziekte of overmacht. Aanbieder kan eenzijdig besluiten (een deel van) het verschuldigde bedrag te restitueren, indien zij dit in het voorkomende geval redelijk acht.
- 8.4 Bij annulering van deelname aan de desbetreffende dienst is afnemer gerechtigd binnen 7 werkdagen na annulering een andere deelnemer aan te wijzen voor deelname aan de desbetreffende dienst. Het staat aanbieder vrij om een vervangende deelnemer al dan niet te accepteren.
- 8.5 Verzetten of annuleren van geplande één-op-één afspraken kan tot 24 uur van tevoren kosteloos. Daarna zal het verschuldigde bedrag in rekening worden gebracht en is afnemer gehouden het verschuldigde bedrag aan aanbieder te voldoen. Dit geldt ook in geval van ziekte of overmacht. Aanbieder kan eenzijdig besluiten (een deel van) het verschuldigde bedrag niet in rekening te brengen, indien zij dit in het voorkomende geval redelijk acht.

9. Tussentijdse annulering door aanbieder

Aanbieder is gerechtigd om zonder opgave van redenen de desbetreffende dienst tussentijds te annuleren. Alsdan heeft afnemer recht op terugbetaling van door haar reeds betaalde bedragen onder aftrek van verschuldigde bedragen voor reeds geleverde prestaties.

10. Eigen risico en aansprakelijkheid

- 10.1 Aanbieder spant zich naar beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van al haar diensten. Het uiteindelijke resultaat hiervan is echter mede afhankelijk van factoren waarop aanbieder geen invloed kan uitoefenen. Aanbieder verstrekt derhalve geen garantie met betrekking tot het resultaat van door haar verstrekte diensten.
- 10.2 Het deelnemen aan een dienst geschiedt op eigen risico. Aanbieder is niet verantwoordelijk voor schade en/of verlies van eigendommen van de afnemer/deelnemer, noch voor enigerlei vorm van lichamelijk letsel voor, tijdens of na de deelname aan een dienst.
- 10.3 Ten aanzien van de levering van producten is de eventuele aansprakelijkheid van aanbieder beperkt tot het eventueel leveren van een vervangend product dan wel tot terugbetaling van het door afnemer betaalde bedrag ingeval van een ondeugdelijke levering.
- 10.4 Aanbieder is niet aansprakelijk jegens afnemer/deelnemer voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van haar verplichtingen jegens haar of schade die direct of indirect het gevolg is van de uitvoering van een overeenkomst.
- 10.5 Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden of hulppersonen die door aanbieder belast zijn met de uitvoering van werkzaamheden.

- 10.6 Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van afnemer/deelnemer bij de naleving van de in artikel 6 opgenomen verplichtingen of eventuele gevolgschade van implementatie door afnemer/deelnemer van tijdens of naar aanleiding van de dienst opgestelde documenten of plannen.
- 10.7 Indien en voor zover op aanbieder enige aansprakelijkheid zou komen te rusten, op welke grond dan ook, is deze te allen tijde beperkt tot directe schade, en gelimiteerd tot de uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering van aanbieder die de desbetreffende schade dekt en tot uitkering overgaat.
- 10.8 Afgezien van de in artikel 10.7 genoemde gevallen is de aansprakelijkheid van aanbieder in ieder geval beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.
- 10.9 Iedere vordering jegens aanbieder, behalve een vordering die door aanbieder is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

11. Overmacht

- 11.1 Indien aanbieder door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, onafhankelijk van de vraag of de overmacht was te voorzien, is aanbieder gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst door een schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van aanbieder op betaling door afnemer voor reeds door aanbieder verrichte prestaties voordat sprake was van de overmacht situatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 11.2 Aanbieder zal afnemer/deelnemer zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen partijen in overleg een oplossing proberen te vinden, bijvoorbeeld in geval van ziekte van aanbieder.
- 11.3 In geval van opschorting zal aanbieder alsnog gerechtigd zijn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
- 11.4 Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden waardoor aanbieder tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals ziekte, overlijden van een docent/trainer, oproer, oorlog, elektriciteitsstoringen, computerstoringen, internetstoringen, (mobiele) telefoonstoringen en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van aanbieder kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens afnemer/deelnemer (verder) nakomt.

12. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

- 12.1 Aanbieder zal geen inhoudelijke/persoonlijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van afnemer/deelnemer openbaar maken of aan derden verstrekken, tenzij anders is overeengekomen of aanbieder daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving.
- 12.2 Afnemer/deelnemer is gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake van de desbetreffende dienst van aanbieder of andere afnemers/deelnemers aan de desbetreffende dienst heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door aanbieder/andere deelnemers is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.
- 12.3 Aanbieder behandelt persoonsgegevens die zij ontvangt in het kader van de overeenkomst met afnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.
- 12.4 Aanbieder neemt in haar klantenbestand de naam- en adresgegevens op van afnemer en door haar aangewezen deelnemers aan de desbetreffende dienst. Deze worden gebruikt ter uitvoering van een overeenkomst en kunnen ook worden gebruikt om de betrokkenen op de hoogte te houden van andere diensten of producten (zoals trainingen, events, workshops en cursussen) door aanbieder.
- 12.5 Afnemer/deelnemer stemt in met het gebruik van de betreffende gegevens voor het in 12.4 omschreven doel.
- 12.6 Indien een afnemer/deelnemer geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) diensten, dan kan zij dit te allen tijde laten weten aan aanbieder. Aanbieder zal alsdan de informatievoorziening stopzetten.

13. Intellectuele eigendomsrechten

- 13.1 De intellectuele eigendomsrechten betreffende door aanbieder ontwikkelde trainingen, documenten, brochures, handouts, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internet of op de website van aanbieder, e-mails, modellen, technieken, en alle overige bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van aanbieder berusten bij aanbieder of haar licentiegevers, tenzij een andere rechthebbende is vermeld.

- 13.2 Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht betreffende de in artikel 13.1 genoemde uitingen worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen.
- 13.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van aanbieder is het niet toegestaan om enig door aanbieder aan haar geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te verveelvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.
- 13.4 Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door aanbieder geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

14. Opschorting en beëindiging

14.1 Afnemer is van rechtswege in verzuim indien:

- afnemer niet, niet tijdig of niet volledig aan haar betalingsverplichtingen jegens aanbieder heeft voldaan;
- afnemer zijn/haar eigen faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard of surséance van betaling vraagt;
- een besluit wordt genomen en/of wordt overgegaan tot liquidatie van afnemer of het beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van afnemer;
- afnemer/deelnemer, ook na ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming, alsnog niet voldoet aan haar verplichtingen jegens aanbieder

Aanbieder heeft in geval van verzuim van afnemer het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, (verdere) deelname van afnemer/deelnemer aan de desbetreffende dienst te weigeren of verplichtingen (uitvoering van haar dienstverlening) op te schorten, onverminderd verdere rechten van aanbieder op grond van de wet. Aanbieder is alsdan niet gehouden tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen of betaling van schadevergoeding en blijft gerechtigd tot nog niet door de afnemer betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden.

14.2 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot, bepalingen betreffende vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

15.1 Op alle door partijen gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 (CISG, Vienna Convention) is niet van toepassing.

15.2 Eventuele geschillen in verband met of voortvloeiend uit een overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag, onverminderd het recht van aanbieder een geschil voor te leggen aan een andere volgens de wet/verdrag bevoegde rechter.

16. Wijzigingen

Aanbieder is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Aanbieder doet hiervan schriftelijk mededeling aan afnemer/deelnemer. Deze wordt geacht de desbetreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien aanbieder niet binnen 14 dagen na de mededeling van aanbieder dat wijziging zal plaatsvinden een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.