

Algemene voorwaarden

1.1 Definities

In de onderstaande Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

a- **Algemene Voorwaarden:** de algemene voorwaarden van Rosalie Klaver die van toepassing zijn op iedere opdracht.

b- **Rosalie Klaver:** de gebruiker van deze Algemene Voorwaarden en de opdrachtnemer die in opdracht van een wederpartij diensten levert op het gebied van business coaching in de vorm van (on-line) trainingen, cursussen, workshops en consulting. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als Rosalie Klaver onder nummer 76207587, gevestigd aan Brink 64, 7411 BW Deventer.

c- **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met Rosalie Klaver een Opdracht sluit en aan wie Rosalie Klaver haar diensten verleent.

d- **Opdracht:** de overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Rosalie Klaver.

e- **Derden:** Rosalie Klaver kan naar eigen inzicht haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. Rosalie Klaver kan naar eigen behoefte de omvang en de samenstelling van haar team wijzigen als zij dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk acht.

f- **Opdrachtssom:** Het totaalbedrag van de opdracht zoals overeengekomen in de getekende opdrachtbevestiging, de bestelling die gedaan is via de website of die genoemd is door opdrachtgever voor akkoord verklaarde offerte of gedaan programmavoorstel.

Artikel 1 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op:

- ieder aanbod,
- iedere offerte, en
- Elke overeenkomst, tussen opdrachtgever of deelnemers en Rosalie Klaver, waarop deze voorwaarden van toepassing is verklaard.

1.2 De voorwaarden zijn bedoeld voor alle programma's en masterclasses die de opdrachtgever als consument koopt of als bedrijf koopt.

1.3 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing als de opdrachtgever eventuele aanvullende of vervolgoopdrachten afneemt.

1.4 De opdrachtgever verklaart dat er kennis is genomen van de algemene voorwaarden en met deze voorwaarden akkoord gaat. Door ondertekening van een offerte of overeenkomst; of schriftelijk goedkeurende opdrachtverstrekking zoals via de mail, Instagram (of ander social medium) met Rosalie Klaver.

1.5 Als één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Dit geldt ook voor bepalingen die nietig mochten worden of vernietigd worden.

1.6 Rosalie Klaver zal vervolgens als partijen overleggen om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling af te spreken. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling gevolgd.

Artikel 2 Voorwaarden deelname programma's

2.1 Zowel particulieren als ondernemers kunnen deelnemen aan de programma's van Rosalie Klaver. Zoals Sales Sister.

2.2 In onze programma's deelt Rosalie Klaver kennis, ervaring en tools. Zelf moet de opdrachtgever naast het volgen van het programma voldoende tijd reserveren voor de opdrachten. Rosalie Klaver kan niet garanderen dat het volgen van de programma's successen in leven of bedrijf van de opdrachtgever genereert. Wel zal Rosalie Klaver inspannen dat de juiste handvatten worden gegeven om de programma's met succes te volgen en af te ronden. Rosalie Klaver staat binnen de grenzen gedurende de looptijd van het programma voor de deelnemer klaar. De ondersteuning die Rosalie Klaver biedt is afhankelijk van welk pakket of programma opdrachtgever heeft aanschafte. Het type ondersteuning staat beschreven onder het aanbod van de verschillende programma's op de website.

2.3 Het succesvol afronden van deelname, is tevens afhankelijk van eigen inzet van de opdrachtgever. Rosalie Klaver gaat ervan uit dat de opdrachtgever ten tijde van de overeenkomst verantwoordelijkheid draagt voor eigen inspanningsverplichting. Rosalie Klaver acht het nodig dat de opdrachtgever tenminste 80% van de lessen heeft gevolgd en/of aan sessies heeft ingezet, om tot een gewenst eindresultaat te komen.

Artikel 3 Niet goed geld terug garantie en/of proefperiode

3.1 Na aankoop van onlineprogramma "Sales Sister" is een niet goed geld terug garantie van toepassing. De opdrachtgever kan uiterlijk 14 (veertien) dagen na de start van het programma de deelname kosteloos annuleren, nadat de opdrachtgever aan videomodule 1 t.m 3 heeft deelgenomen, niet overtuigd is van de inhoudelijke kwaliteit van de training.

- De opdrachtnemer moet de eerste 3 modules na aanvang van de online training hebben gezien;
- De opdrachtnemer moet deelgenomen hebben aan de Q&A sessies die tijdens de eerste 14 (veertien) dagen hebben plaatsgevonden;
- De opdrachtnemer heeft minimaal 2 opdrachten uit de modules uitgevoerd en dit hebben vastgelegd;
- Een dergelijk besluit moet onderbouwd, schriftelijk en tijdig aan Rosalie Klaver worden meegedeeld;

- Annuleren kan door een mail te sturen aan hello@rosalieklaver.com indien de opdrachtgever al betalingen heeft gedaan, dan zal Rosalie Klaver deze bedragen zo spoedig mogelijk restitueren;
- Bij annuleren dient de opdrachtgever (indien van toepassing) al het ontvangen cursusmateriaal (online en offline) in te leveren.

3.2 Indien er tijdens deze 14 (veertien) dagen al gebruik is gemaakt van 1-1 sessies, zullen de kosten voor het uurtarief van €80 excl. btw en eventuele locatie- en onkosten in mindering worden gebracht op het terug te storten bedrag.

3.3 Als de opdrachtgever de annulering verzendt op een niet-werkdag of feestdag, wordt deze op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door Rosalie Klaver.

3.4 Na de 14 (veertien) daagse periode is het niet meer mogelijk om deelname aan een programma te annuleren en moet de opdrachtgever het volledige deelnemersgeld betalen. Opdrachtgever komt hier expliciet overeen dat artikel 7:408 lid 1 van het BW niet van toepassing is en dat tussentijdse opzegging niet mogelijk is.

Artikel 4 Betaling

4.1 Betaling kan in een keer of in termijnen worden voldaan. Als de opdrachtgever de opdrachtsom in termijnen betaalt, dan blijft ook na afronding van het programma de verplichting tot betaling bestaan.

De betaalverplichting ontstaat, zodra de overeenkomst is afgesloten. Met het starten van de termijnbetaling gaat de opdrachtgever de betaalverplichting aan om de afgesproken termijnen op de afgesproken momenten te voldoen. Hier is geen enkele uitzondering op mogelijk.

4.2 Facturatie en betaling gebeurt digitaal.

4.3 Als de opdrachtgever een bezwaar hebt tegen de hoogte van de factuur, dan dient de opdrachtgever die binnen 7 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk te melden aan Rosalie Klaver. De betalingsverplichting en -termijn blijft echter bestaan.

4.4 Als de opdrachtgever niet tijdig betaalt, is de opdrachtgever zogeheten van rechtswege in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingstermijn. Rosalie Klaver hoeft de opdrachtgever hiervoor niet apart in gebreke te stellen. Vanaf dat moment zal Rosalie Klaver aanspraak maken op:

- De wettelijke rente vanaf de vervaldag tot de algehele voldoening;
- De buitengerechtelijke kosten conform “het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten”. *

4.4.1 Indien de opdrachtgever achterloopt met betalingen, dan behoudt Rosalie Klaver het recht toegang tot de leeromgeving te blokkeren en/of de uitvoering sessies op te schorten totdat de opdrachtgever de betreffende termijn(en) heeft betaald. Rosalie Klaver is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de opdrachtgever hierdoor lijdt. Na betaling zal

Rosalie Klaver de blokkering tot toegang opheffen en overeenkomst voor sessies weer laten gelden.

4.4.2 Indien hetgeen in voornoemde bepalingen zich voordoet, kan Rosalie Klaver de kosten die dit met zich meebrengt, aan de opdrachtgever doorberekenen. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten, kunnen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald.

4.5 Aanbiedingen, prijzen of offertes gelden niet (automatisch) voor toekomstige programma's of offertes.

4.6 Tickets die gekocht worden voor online/offline events zoals Masterclasses of samenwerkingsdagen, kunnen niet geannuleerd worden. Rosalie Klaver beroept zich hier op de wet 'koop op afstand' - uitzonderingen.

*zoals genoemd in artikel 6:96 lid 4, van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 5 Intellectueel eigendom/ gebruik materialen.

5.1 Op de teksten, materialen van het programma bezit Rosalie Klaver de intellectueel eigendomsrechten. Tijdens en na het programma mag de opdrachtgever de materialen gebruiken. Het is niet toegestaan deze te delen met derden, tenzij Rosalie Klaver hiervoor schriftelijk toestemming hebben gegeven.

5.2 Alle bestaande maar ook mogelijk uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom (waaronder het octrooirecht, merkrecht, tekening- of modelrecht en auteursrecht) in de meest ruime zin van het woord, komen toe aan Rosalie Klaver.

5.2.1 Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, kan alleen Rosalie Klaver dit doen.

5.2.2. Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis en/of rechten te:

- Verkopen,
- Verveelvoudigen,
- Openbaar maken, en/of
- Vermeerderen,

(dit alles in de meest ruime zin van het woord).

Wil de opdrachtgever bovengenoemde rechten verkopen, dan mag dit alleen als de opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Rosalie Klaver heeft. Dit zal zijn in de vorm van een licentieovereenkomst.

5.3 Rosalie Klaver behoudt de bevoegdheid een zelf vast te stellen maar wel redelijke vergoeding, bij de opdrachtgever in rekening te brengen, als de opdrachtgever de in dit artikel bedoelde rechten schendt. Het vorderen van schadevergoeding door Rosalie Klaver kan daarnaast ook nog.

1 Artikel 7:404 BW: Indien de opdracht is verleend met het oog op een persoon die met de opdrachtnemer of in zijn dienst een beroep of een bedrijf uitoefent, is die persoon gehouden de werkzaamheden, nodig voor de uitvoering van de opdracht, zelf te verrichten, behoudens voor zover uit de opdracht voortvloeit dat hij deze onder zijn verantwoordelijkheid door anderen mag laten uitvoeren; alles onverminderd de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer.

Artikel 7:407 lid 2 BW: Indien twee of meer personen tezamen een opdracht hebben ontvangen, is ieder van hen voor het geheel aansprakelijk ter zake van een tekortkoming in de nakoming, tenzij de tekortkoming niet aan hem kan worden toegerekend. Artikel 7:409 BW: Indien de opdracht met het oog op een bepaalde persoon is verleend, eindigt zij door zijn dood. Alsdan zijn diens erfgenamen, indien zij kennis dragen van de erfopvolging en van de opdracht, verplicht al datgene te doen wat de omstandigheden in het belang van de wederpartij eisen. Een overeenkomstige verplichting rust op degenen in wier dienst of met wie de opdrachtnemer een beroep of bedrijf uitoefende.

Artikel 6 Materialen en licenties

6.1 De programma's zijn een beperkte periode toegankelijk voor de opdrachtnemer. Deze periode staat beschreven bij de omschrijving van het programma. Bij een beperkte periode wordt daarna wordt de toegang ontzegt. Dit doet Rosalie Klaver omdat dit de opdrachtnemer helpt om alles uit de programma's te halen.

Voor toekomstige programma's streeft Rosalie Klaver ernaar de materialen online voor de deelnemers toegankelijk te houden in een membership, maar kan dit niet garanderen. Als Rosalie Klaver de (behoudbare) materialen gaat verwijderen, of verhuizen naar een andere URL, dan zullen dit altijd 1 (een) maand van tevoren per e-mail geïnformeerd worden zodat de opdrachtgever in staat is deze te downloaden (wanneer van toepassing) of op een andere manier te bewaren. Rosalie Klaver zal dit bericht altijd versturen naar het laatste e-mailadres dat bekend is gemaakt aan de opdrachtnemer. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor eigen risico.

Artikel 7 Klachten

7.1 Rosalie Klaver doet haar uiterste best om het te voorkomen. Mocht de opdrachtgever desondanks ontevreden zijn over het programma of een onderdeel van het programma, event en/of de ondersteuning van Rosalie Klaver, dan moet de opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Rosalie Klaver te melden door een mail te sturen naar hello@rosalieklaver.com. De opdrachtnemer ontvangt van de opdrachtgever dan een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de klacht, zodat Rosalie Klaver in staat is te reageren en als de klacht gegrond is om deze te herstellen. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kan door de opdrachtnemer niet in behandeling genomen worden.

7.2 Klachten moeten binnen 14 dagen na het volgen van een bepaald programmaonderdeel aan vermelden. Indien de opdrachtgever de klacht later meldt, dan heeft de opdrachtnemer geen recht meer op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

7.3 Ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

7.3.1 Als Rosalie Klaver de klacht als gegrond beoordeelt, zal dit naar beste proberen te verhelpen.

7.4 Ook als de opdrachtnemer een klacht stuurt, blijft de verplichting van de opdrachtsom gewoon bestaan. Het geeft de opdrachtgever in geen enkel geval de bevoegdheid om betalingen op te schorten of te compenseren.

7.5 Klachten over geleverde diensten kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

7.6 Als de opdrachtgever niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de aangegeven wijze verricht en Rosalie Klaver niet in de gelegenheid stelt de tekortkoming te verhelpen, kan de eventuele recht van de opdrachtgever op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

8.1 De opdrachtgever kan Rosalie Klaver niet aansprakelijk stellen, althans Rosalie Klaver aanvaard geen aansprakelijkheid:

- Voor handelingen en/of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden of betrokken dienstverleners,
- Noch voor de juistheid van de door deze derden verstrekte informatie.

8.2 Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, is de totale aansprakelijkheid van Rosalie Klaver wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde beperkt tot maximaal de waarde van de gefactureerde diensten (exclusief btw).

8.3 De aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals; gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie etc. is uitgesloten.

8.4 In geval van een toerekenbare tekortkoming, moet de opdrachtgever eerst Rosalie Klaver schriftelijk in gebreke stellen, met een redelijke termijn, zodat Rosalie Klaver in staat zal zijn om onze verplichtingen na te komen, of eventuele fouten te herstellen, of schade te beperken, of op te heffen.

Artikel 9 Het inschakelen van derden

9.1 Rosalie Klaver kunnen bepaalde werkzaamheden laten verrichten door derden, zoals een expert, coach of trainer. Zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit

vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW1 wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

9.2 Als er derden worden ingezet welke van invloed zijn voor de uitvoering van de opdracht, zal Rosalie Klaver dit vooraf en/of tenminste tijdig met de opdrachtgever communiceren.

Artikel 10 Sprake van overmacht bij Rosalie Klaver

10.1 Een overmachtssituatie kenmerkt zich doordat de opdrachtgever deze en de gevolgen ervan niet van tevoren kunt voorzien. Als zich een overmachtssituatie bij Rosalie Klaver voordoet, dan kan de opdrachtgever, Rosalie Klaver dus niet houden aan het nakomen van een verplichting uit de overeenkomst. Dit geldt voor alle situaties, waardoor Rosalie Klaver gehinderd kan zijn om na te komen als gevolg van:

- Een omstandigheid die niet is te wijten aan eigen schuld, en
- Noch door wet- en regelgeving,
- Een zogenaamde rechtshandeling, of
- In het verkeer geldende opvattingen voor onze rekening komen.

10.2 In het kader van de overmachtssituatie zal Rosalie Klaver uiteraard allereerst naar redelijkheid inspannen om de opdrachtgever te voorzien van een alternatieve oplossing.

10.3 Rosalie Klaver kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten.

10.4 Als deze periode langer duurt dan twee maanden, dan kunnen zowel opdrachtgever als opdrachtnemer de overeenkomst ontbinden.

Artikel 11 Privacy

11.1 Rosalie Klaver neemt de privacy van de deelnemers serieus en gebruikt nooit de persoonsgegevens van de opdrachtgever alleen in het kader van de dienstverlening. Rosalie Klaver houdt zich aan de wettelijke regels rondom Bescherming Persoonsgegevens. Meer hierover kun je lezen in de privacyverklaring van Rosalie Klaver.

11.2 Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken en gedeeld tijdens de uitvoering van de opdracht.

11.3 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ander is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

11.4 De geheimhoudingsverplichting geldt niet als:

- Rosalie Klaver verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
- De informatie algemeen bekend wordt;

- Rosalie Klaver optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.

11.5 De opdrachtnemer waarborgt daarnaast ook geheimhouding en vertrouwelijkheid tussen deelnemers onderling.

Artikel 12 Overig

12.1 Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn pas van toepassing, indien deze schriftelijk tussen Rosalie Klaver en opdrachtgever overeengekomen zijn.

12.2 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Rosalie Klaver zal dan in overleg treden om ter vervanging nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen

12.3 Onder schriftelijk wordt tevens verstaan per e-mail.

Artikel 13 Geschillen

13.1 Van een geschil is sprake als opdrachtgever of Rosalie Klaver dat stelt.

13.2 Rosalie Klaver gaat ervan uit dat het nooit tot een geschil komt, maar mocht het toch gebeuren dan zal Rosalie Klaver altijd eerst naar beste kunnen handelen om het geschil in onderling overleg op te lossen. Als dit niet lukt dan kunnen zowel opdrachtgever als Rosalie Klaver een beroep doen op de rechter.

13.3 De rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van Rosalie Klaver is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Rosalie Klaver heeft de vrijheid om een geschil aan een andere rechter voor te leggen. Dit is anders als uit wetgeving blijkt dat er dwingend een andere rechter bevoegd is.

Artikel 14 Toepasselijk recht

14.1 Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval de opdrachtgever een buitenlandse deelnemer is.

Artikel 15 Wijziging van de voorwaarden

15.1 Rosalie Klaver is bevoegd om wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip.

15.2 Rosalie Klaver zal de gewijzigde voorwaarden tijdig per mail naar de opdrachtgever sturen. Indien geen tijdstip is aangegeven, treden de wijzigingen voor de opdrachtgever in werking zodra opdrachtgever de wijziging heeft ontvangen.

Artikel 16 Bijzondere bepalingen

Rosalie Klaver behoudt zich het recht voor om deelnemers van een training of coaching die door hun gedrag of aanwezigheid het normale verloop van de training of coaching verstoren of belemmeren per direct van verdere deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal (mogelijk achteraf) schriftelijk en gemotiveerd worden meegedeeld aan de opdrachtgever en ontslaat opdrachtgever niet van de verplichting tot betalen aan Rosalie Klaver van de volledige opdrachtsom.

Rosalie Klaver is gerechtigd om, zonder opgave van reden, de locatie waar trainingen of events worden georganiseerd op enig moment te wijzigen als zij daartoe redenen heeft. Eventuele daaruit voortvloeiende kosten voor deelnemers zijn niet verhaalbaar op Rosalie Klaver.