



ALGEMENE VOORWAARDEN

BETTINE VAN DER HEIJDEN

Hormoonexpert | Kookcoach | Natuurvoedingsadviseur |

**(Versie mei 2020)**

Bettine van der Heijden, ook wel bekend onder de naam Hormoon- en Kookcoach, is een eenmanszaak en opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 58621733.

Bettine van der Heijden werkt met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Contactgegevens:

Bettine van der Heijden

Zwolse Anjer 7

2631 TR Nootdorp

[www.hormoonkookcoach.nl](http://www.hormoonkookcoach.nl)

[info@bettinevanderheijden.nl](mailto:info@bettinevanderheijden.nl)

Tel. 06-44403583

---

## 1. Definities

- a) Aanbieding: de rechtshandeling, oftewel het aanbod (zowel mondeling als schriftelijk) die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).
- b) Annulering: Alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- c) Bedenktijd: de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- d) Klant: de klant (een natuurlijke of rechtspersoon) met wie Bettine van der Heijden de overeenkomst sluit.
- e) Dag: kalenderdag;
- f) Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- g) Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die PRAKTIJK VIAVANI ter beschikking stelt die een klant kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht;
- h) Offerte: elke aanbieding van Bettine van der Heijden die wordt gedaan aan de klant, naar aanleiding van een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht.
- i) Opdracht: De dienstverlening of het product dat door Bettine van der Heijden wordt geleverd.

- j) Overeenkomst: de afspraak of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, tussen Bettine van der Heijden en de klant waarin omschreven staat welke dienst of product Bettine van der Heijden tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden zal verrichten.
- k) Overmacht: naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Bettine van der Heijden geen invloed kan uitoefenen en waardoor Bettine van der Heijden niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Bettine van der Heijden of van derden, ziekte van de medewerker van Bettine van der Heijden, die belast is met de uitvoering van de opdracht, en onvoldoende aanmeldingen voor dienstverlening op basis van "open inschrijvingen" daaronder begrepen. Bettine van der Heijden heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen als de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Bettine van der Heijden haar verbintenis had moeten nakomen.
- l) Partijen: Bettine van der Heijden en de klant samen.
- m) Schriftelijk: Alle communicatie tussen Bettine van der Heijden die betrekking heeft op de opdracht zowel elektronisch, via social media of anderszins.

## 2. Algemeen

- 1) De diensten en producten die Bettine van der Heijden aanbiedt zijn onder andere (en niet uitsluitend), 1-op-1 coaching, online coaching, trainingen, spreekopdrachten, uitgeven van magazines, alles in de meest ruime zin van het woord.
- 2) Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht en overeenkomst tussen Bettine van der Heijden en een klant, waarop Bettine van der Heijden deze overeenkomst van toepassing heeft verklaard.
- 3) Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgoopdrachten.
- 4) Eventuele voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 5) De klant verklaart dat hij op de volgende wijzen dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat:
  - a) Door ondertekening van een offerte of overeenkomst; of
  - b) Schriftelijk dan wel mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking;
  - c) Telefonische opdrachtverstrekking;
  - d) Een opdrachtverstrekking via de email of het contactformulier op de website.
- 6) Bij een mondeling/telefonisch aangegane overeenkomst verwijst Bettine van der Heijden altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden en kunnen op verzoek tevens worden nagezonden.
- 7) 7. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met Bettine van der Heijden, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.
- 8) 8. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden.
- 9) 9. Deze voorwaarden blijven altijd volledig van toepassing, als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment:
  - a) geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard,
  - b) nietig mochten worden, of
  - c) vernietigd worden.
- 10) Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen als uitgangspunt genomen.

### 3. Totstandkoming overeenkomst

- 1) De overeenkomst komt tot stand na (schriftelijke of mondelinge) aanvaarding van de klant van het aanbod van Bettine van der Heijden, inclusief deze algemene voorwaarden.
- 2) Tot de datum van totstandkoming van de overeenkomst kan de klant geen rechten ontlenuen aan uitingen, gevoerde gesprekken, gedane uitlatingen, toezeggingen et cetera, alles in de meest ruime zin van het woord.
- 3) Het aanbod van de opdracht geeft zo duidelijk mogelijk weer wat de omvang en inhoud van de opdracht betreft, wat de duur ervan is en wat de gevraagde vergoeding is.
- 4) Bettine van der Heijden kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 5) Alle offertes en prijsopgaven door Bettine van der Heijden zijn geheel vrijblijvend, tenzij er een termijn van aanvaarding is gesteld.
- 6) Eveneens heeft Bettine van der Heijden te allen tijde het recht om prijswijzigingen door te voeren, mits daarbij de wettelijke bepalingen niet worden geschonden. Stijgen de prijswijzigingen na de totstandkoming van de overeenkomst, dan gelden de oorspronkelijke tarieven tot de overeenkomst afloopt of bij hantering nieuwe tarieven heeft de klant het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 7) Francisca heeft te allen tijde het recht prijswijzigingen door te voeren als gevolg van stijging consumentenprijsindex, vastgesteld door het CBS, dan wel wettelijke redenen.
- 8) De in de offerte of aanbod vermelde prijzen zijn exclusief Btw, tenzij anders aangegeven. Prijzen van producten in de webshop zijn inclusief Btw en prijzen van diensten in de webshop zijn exclusief Btw, tenzij anders aangegeven.
- 9) Alle gecommuniceerde tarieven zijn exclusief verzendkosten, reiskosten of andere heffingen en retributies.
- 10) Als de aanvaarding door de klant op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is Bettine van der Heijden daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij Bettine van der Heijden anders aangeeft.
- 11) Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 12) De klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan Bettine van der Heijden verstrekte gegevens waarop het aanbod wordt gebaseerd.

### 4. De uitvoering van de overeenkomst

- 1) Bettine van der Heijden zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren (inspanningsverplichting).
- 2) 2. Voor zover van toepassing, is de klant verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van informatie, dat noodzakelijk is om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief als op verzoek van Bettine van der Heijden.
- 3) 3. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, zijn geen reden voor:
  - a) afkeuring,
  - b) korting,
  - c) schadevergoeding of
  - d) ontbinding van de overeenkomst.
- 4) Bettine van der Heijden heeft te allen tijde het recht om de uitvoering van de overeenkomst aan te passen of te wijzigen, als zij dit noodzakelijk acht of de situatie daarom vraagt. Daarbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de overeengekomen opdracht.

- 5) Als Bettine van der Heijden meerwerk moet verrichten, wat bij de totstandkoming van de overeenkomst niet bekend was, dan heeft zij – na overleg met de klant – het recht de daaruit vloeiende meerkosten in rekening te brengen.
- 6) De looptijd van de overeenkomst kan verschillen van een dag, enkele weken of maanden. De looptijd en duur wordt vooraf altijd duidelijk gecommuniceerd.
- 7) De klant is verplicht de geplande afspraak/afspraken van de overeenkomst (zoals bijvoorbeeld online, offline meetings) binnen de looptijd af te ronden.

## 5. Inschakelen van derden

- 1) Bettine van der Heijden heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld specialisten, experts, trainers, adviseurs), zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2) Indien Bettine van der Heijden derden inschakelt welke van invloed zijn voor de uitvoering van de opdracht, zal Bettine van der Heijden zo nodig communiceren.

## 6. Overmacht

- 1) Bettine van der Heijden is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens klanten als zij daartoe gehinderd wordt als gevolg overmacht dan wel van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 2) Bettine van der Heijden kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten en/of zich door een derde laten vervangen.
- 3) Als Bettine van der Heijden ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft Bettine van der Heijden het recht om het reeds nagekomen (respectievelijk na te komen gedeelte) separaat te factureren, indien dit nog niet is gebeurd. De klant is verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.
- 4) In geval van overmacht zal Bettine van der Heijden zich naar redelijkheid inspannen om de klant desgewenst te voorzien van een alternatieve oplossing.

## 7. Leverings- en betalingsvoorwaarden

- 1) De levertermijn varieert per opdracht en zal steeds in samenspraak met de klant worden vastgesteld.
- 2) Een afgesproken levertermijn is nooit een fatale termijn en heeft dus ook niet tot gevolg dat Bettine van der Heijden in verzuim is.
- 3) Bij overschrijding van de levertermijn met 60 dagen, heeft de klant de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden. Echter alleen door middel van een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij Bettine van der Heijden of een door haar ingeschakelde derde de mogelijkheid krijgt om binnen een redelijke termijn te leveren.
- 4) De klant is verplicht datgene te doen wat een tijdelijke levering mogelijk maakt.
- 5) Als de levering vertraging oploopt, zal Bettine van der Heijden dit zo snel per e-mail mogelijk communiceren.

- 6) Facturatie geschiedt digitaal. Indien de klant een afschrift per post (schriftelijk) wenst te ontvangen, dan kan Bettine van der Heijden hiervoor een meerprijs voor in rekening brengen.
- 7) Betaling van diensten geschiedt achteraf of voor producten van de webshop via het online betaalsysteem.
- 8) Gespreid betalen is mogelijk in onderling overleg en met een toeslag. Dit bedrag wordt altijd vooraf gecommuniceerd.
- 9) Er geldt een betaaltermijn van 15 dagen na factuurdatum zonder aftrek, verrekening of opschorting, tenzij anders is vermeld op de factuur.
- 10) Bij overschrijding van de betaaltermijn zal door Bettine van der Heijden een herinnering tot betaling worden verstuurd. Wanneer de klant binnen 14 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is de klant vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, kosten van een ingeschakelde jurist, advocaat, incassobureau en deurwaarder verschuldigd over het openstaande factuurbedrag.
- 11) Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft Bettine van der Heijden het recht de uitvoering van de opdracht of levering van een product op te schorten.
- 12) Als hetgeen in artikel 7, lid 9, zich voordoet, heeft Bettine van der Heijden het recht de kosten die opschorting met zich meebrengt, door te voeren naar de klant.
- 13) Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft Bettine van der Heijden het recht de opdracht meteen te stoppen of te annuleren. Dit ontslaat een klant niet van zijn betaalverplichting.
- 14) Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na verzending gemeld worden bij Bettine van der Heijden. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.
- 15) Bij bestaande klanten kan Bettine van der Heijden besluiten af te wijken van het bepaalde in dit artikel.

## 8. Uitsluiting herroepingsrecht

- 1) Alle diensten die door Bettine van der Heijden worden geleverd, zijn uitgesloten van het herroepingsrecht omdat deze diensten op maat worden geleverd.
- 2) Alle producten die via de webshop worden geleverd zijn eveneens uitgesloten omdat het gaat om tijdschriften en magazines.
- 3) De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien Bettine van der Heijden dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
- 4) De klant gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat hij afstand doet van de bedenktijd en het daarbij behorende herroepingsrecht.

## 9. Ontbinding, opschorting en annulering(svoorwaarden)

- 1) Zowel Bettine van der Heijden als de klant hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden, wanneer ten aanzien van de andere partij;
  - a) een verzoek tot faillissement,
  - b) (voorlopige) uitstel van betaling,
  - c) of schuldsanering,wordt ingediend (zonder enige verplichting van Bettine van der Heijden tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling).
- 2) De klant heeft in andere gevallen als in lid 1 geformuleerd, het recht de opdracht enkel per email minimaal 24 uur van te voren te annuleren.
- 3) Annulering is een feit als Bettine van der Heijden de ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van het bevestigen van de annulering per email.
- 4) Annulering binnen 24 uur of het vergeten van afspraken geeft geen restitutie van de gemaakte kosten. Deze worden, indien nog niet is betaald, alsnog in rekening gebracht.
- 5) Annulering buiten 24 uur geeft de klant het recht de afspraak binnen 6 weken alsnog in te plannen.
- 6) Een afspraak kan eenmalig verzet worden naar een andere dag en/of tijdstip, mits binnen 12 uur voor de afspraak besproken met Bettine van der Heijden.
- 7) Een afspraak is persoonsgebonden en om die reden niet overdraagbaar aan een ander.
- 8) Bettine van der Heijden heeft bij annulering het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten te eisen.

Deze bestaan uit:

- a) Indien al is gestart met de uitvoering van de opdracht: alle kosten die tot dan toe zijn gemaakt, inclusief de redelijke kosten van derving in winst; óf,
- b) Indien nog niet is gestart met de uitvoering van de opdracht, dan zijn de annuleringskosten afhankelijk van het moment van annulering:
  - I. Tussen 1 en 2 maanden vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 10% annuleringskosten;
  - II. Tussen de 2 weken en 1 maand vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 15% annuleringskosten.
  - III. Tussen 1 dag en 2 weken vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 25% annuleringskosten.
  - IV. Op de dag zelf (vanaf 24 uur voor de opdracht), ook zonder bericht: 100% annuleringskosten en eventuele reis- en verblijfkosten dan wel kosten voor geboekte/gehuurde ruimten.
- 9) Voor het volgen van een (online) programma/traject gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

## (Online) Programma

Bij het volgen van een (x-weken, drie-maanden, halfjaar- of jaar-) programma, geldt het volgende:

- I. Voor het deelnemen aan een programma is 100% commitment gevraagd. Natuurlijk kan het voorkomen dat er geen goede match blijkt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, of dat het programma niet passend blijkt. Daarom geldt er een garantietermijn tot en met 14 dagen na aanvang van het programma.
  - II. Opdrachtgever is in dat geval de overeengekomen aanbetaling en gemaakte (on)kosten verschuldigd.
  - III. Alle ontvangen documenten en andere ontvangen zaken dienen na het annuleren te worden geretourneerd, teruggezonden of teruggegeven.
  - IV. De toegang tot de online omgeving en eventuele andere systemen, zal worden ontzegd.
- 10) Voor het kopen van een ticket of het bijwonen/volgen van bijvoorbeeld events en workshops gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:
- 11) Bij zgn. open inschrijvingen gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

### Open inschrijvingen

(Hieronder wordt mede verstaan het op individuele basis inschrijven door een klant voor het aanmelden of afnemen van een ticket, event, workshop, et cetera, zulks in de meest ruime zin van het woord)

Dit is niet restitueerbaar. Wel is het mogelijk om iemand anders in de plaats te laten komen. Dit dient altijd schriftelijk of per email te zijn overeengekomen met Bettine van der Heijden.

- 12) Bettine van der Heijden heeft het recht om bij onvoorziene omstandigheden of onvoldoende belangstelling voor een 'open inschrijving' deze te annuleren, doch zal voorstellen doen ten aanzien van eventuele alternatieve data of mogelijkheden.
- 13) Bij annulering door Bettine van der Heijden heeft de klant recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag als de klant verhinderd is van de alternatieve mogelijkheden gebruik te maken.
- 14) De voorwaarden in dit artikel omschreven gelden in alle gevallen en alle aangevoerde redenen, dus ook bij ziekte of andere overmachtssituatie aan de zijde van de klant.
- 15) Bettine van der Heijden heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht. Denk hierbij expliciet aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgevallen binnen de familie- en vriendenkring.
- 16) Bettine van der Heijden heeft het recht om – met duidelijke opgave van redenen – deelname van een klant te weigeren, in welke gevallen klant recht heeft op terugbetaling van het volledige betaalde bedrag.
- 17) Bettine van der Heijden is bevoegd de nakoming van de verplichtingen van een opdracht op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, als:
  - a) de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  - b) na het sluiten van de overeenkomst Bettine van der Heijden ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat klant de verplichtingen niet zal nakomen,
  - c) als de klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is
  - d) of als door de vertraging aan de kant van klant niet langer van Bettine van der Heijden kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

- e) Voorts is Bettine van der Heijden bevoegd de overeenkomst te ontbinden als zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Bettine van der Heijden kan worden gevergd.
- 18) Als de klant zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan heeft Bettine van der Heijden het recht de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de klant, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
- 19) Is Bettine van der Heijden toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal Bettine van der Heijden zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. Bettine van der Heijden zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.

## 10. Aansprakelijkheid

- 1) Mocht Bettine van der Heijden aansprakelijk zijn, dat is de aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
- 2) Als Bettine van der Heijden aansprakelijk zou zijn, dan geldt dit in ieder geval niet voor:
  - a) door de Klant verstrekte onjuiste of onvolledige informatie;
  - b) fouten of tekortkomingen van door of namens Bettine van der Heijden ingeschakelde derden;
  - c) voor allergische reacties op de producten of voor enig lichamelijk letsel;
  - d) voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de Klant heeft meegebracht naar de praktijk;
  - e) Overmachtssituaties;

tenzij er een wettelijke verplichting daartoe geldt.

- 3) De klant is tegenover Bettine van der Heijden aansprakelijk voor door de Bettine van der Heijden gelede schade die door een aan de klant toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
- 4) Als Bettine van der Heijden aansprakelijk mocht zijn voor enige schade, dan is de aansprakelijkheid van Bettine van der Heijden beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht. Althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 5) De aansprakelijkheid van Bettine van der Heijden is tevens steeds beperkt tot het bedrag dat haar (beroeps)aansprakelijkheidsverzekeraar uitkeert, vermeerderd met het voor Bettine van der Heijden geldende eigen risico.
- 6) Bettine van der Heijden is uitsluitend aansprakelijk jegens de klant voor aan Bettine van der Heijden toerekenbare, directe schade. Iedere andere vorm van schade, hoe dan ook genaamd, gevolg-, letsel- en bedrijfsschade, indirecte schade et cetera is uitgesloten.
- 7) Bettine van der Heijden is slechts aansprakelijk indien de klant aantoont dat de klant schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming (oftewel een fout).
- 8) Aansprakelijkheid van Bettine van der Heijden, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 9) Behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Bettine van der Heijden, is de aansprakelijkheid van Bettine van der Heijden tot de vergoeding van Bettine van der Heijden voor de opdracht beperkt, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.



## 11. Klachten en reclame

- 1) In het geval er sprake is van een klacht over Bettine van der Heijden, dan dient de klant deze klacht binnen 7 dagen na constatering eerst schriftelijk in te dienen bij Bettine van der Heijden.
- 2) Indien de reclame gegrond is, zal Bettine van der Heijden dit proberen te verhelpen.
- 3) Wanneer aan Bettine van der Heijden binnen de genoemde termijn geen gebreken gemeld worden, vervalt elke mogelijkheid tot reclameren. Door de klant verstrekte onjuiste informatie die leidt tot gebreken in het geleverde, wordt nadrukkelijk niet verstaan onder "gebreken".
- 4) Reclames geven de klant niet het recht om betalingen op te schorten of te compenseren.
- 5) 8. Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

## 12. Geheimhouding en privacy/AVG

- 1) Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht. Alles wat tijdens behandeling of op de klantenkaart komt, dat rust geheimhouding op.
- 2) Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 3) De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:
  - a) Bettine van der Heijden verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
  - b) de informatie algemeen bekend wordt;
  - c) Bettine van der Heijden optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
- 4) Persoonsgegevens die Bettine van der Heijden bereiken, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel en grondslag. Bettine van der Heijden houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

## 13. Rechten van intellectueel eigendom

- 1) Alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom (waaronder het octrooirecht, merkrecht, tekening- of modelrecht en auteursrecht) op de resultaten uit de opdracht, in de meest ruime zin van het woord, komen toe aan BETTINE VAN DER HEIJDEN. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend BETTINE VAN DER HEIJDEN daartoe bevoegd.
- 2) BETTINE VAN DER HEIJDEN, Hormoon- en Kookcoach heeft te allen tijde het recht om haar naam op, bij, of in publiciteit rondom het resultaat van de opdracht – op de voor dat resultaat gebruikelijke wijze – te (laten) vermelden of verwijderen. Wanneer de opdrachtgever het resultaat zonder vermelding van naam van Hormoon- en Kookcoach openbaar wil maken of wil verveelvoudigen, wordt hiervoor eerst schriftelijke toestemming van BETTINE VAN DER HEIJDEN verleend.
- 3) De in het kader van de opdracht door BETTINE VAN DER HEIJDEN, Hormoon- en Kookcoach tot stand gebrachte (originelen van de) resultaten (zoals ontwerpen, ontwerpschetsen, concepten, adviezen, illustraties, foto's, prototypes, (deel)producten, films, (audio en video)presentaties en andere materialen of (elektronische) bestanden e.d.) zijn eigendom van BETTINE VAN DER

HEIJDEN, Hormoon- en Kookcoach, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden ter beschikking zijn gesteld.

- 4) Opdrachtgevers die deelnemen aan een programma, training, workshop, event et cetera en die op de een op andere wijze kennismaken van trainingen, presentaties, content en/of toegang hebben tot de online academy, online omgeving, social media, website e.d., zulks in de meest ruime zin van het woord, zullen zich ervan moeten vergewissen dat op alle informatie en werken van BETTINE VAN DER HEIJDEN, Hormoon- en Kookcoach intellectueel eigendom rust en daarmee worden beschermd.
- 5) Verkoop, verveelvoudiging, openbaarmaking en/of vermeerdering, zulks in de meest ruime zin van het woord, door opdrachtgever aan derden van het bedoelde onder dit artikel is verboden.
- 6) BETTINE VAN DER HEIJDEN, Hormoon- en Kookcoach heeft het recht bij gebleken schending van de in dit artikel bedoelde rechten, een zelf vast te stellen maar wel redelijke vergoeding, in rekening te brengen bij de opdrachtgever. Dit laat het eisen van een schadevergoeding onverlet.
- 7) BETTINE VAN DER HEIJDEN behoudt het recht, de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken. BETTINE VAN DER HEIJDEN mag daarbij vertrouwelijke informatie niet ter kennis van derden brengen.
- 8) Na het voltooiën van de opdracht hebben zowel de opdrachtgever als BETTINE VAN DER HEIJDEN geen bewaarplicht jegens elkaar met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.
- 9) De bepalingen in dit artikel gelden expliciet ook voor derden die een samenwerking met BETTINE VAN DER HEIJDEN zijn aangegaan of op enige andere manier opdrachten voor BETTINE VAN DER HEIJDEN uitvoeren.

## 14. Wijziging voorwaarden en vindbaarheid

- 1) Bettine van der Heijden is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 2) Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn dan ook steeds van toepassing.
- 3) De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van Bettine van der Heijden.

## 15. Geschillenregeling en toepasselijk recht

- 1) Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.
- 2) Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
- 3) De rechtbank in het arrondissement (gebied) van de vestigingsplaats van Bettine van der Heijden is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Bettine van der Heijden behoudt zelf het recht om een geschil aan een andere bevoegde rechter voor te leggen.
- 4) Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval bij buitenlandse klanten.