

ALGEMENE VOORWAARDEN

ADD COACHING

ADD Coaching

margo@add-coaching.nl | 06-57655839

KvK registratienummer: 51530538

Adres: Pieter Lief tinckstraat 19

3445 TT, Woerden

ARTIKEL 1 | INTRODUCTIE

Dit zijn de algemene voorwaarden van **ADD Coaching** (hierna ook: “ik, mij, mijn”), een eenmanszaak ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 51530538.

Lees ze even goed door! Mocht je alsnog vragen of opmerkingen hebben over deze algemene voorwaarden, dan kan je op de volgende manier contact met ADD Coaching opnemen:

E-mail: margo@add-coaching.nl

Telefonisch: 06-57655839

Schriftelijk: Wetering 16, 3461 JA, Linschoten

ARTIKEL 2 | LEESWIJZER

2.1. In deze algemene voorwaarden worden een aantal begrippen gebruikt. Hieronder leg ik uit wat deze begrippen precies betekenen:

- Jij, je, jou(w): de persoon die met ADD Coaching een overeenkomst aangaat of wenst aan te gaan, of ten behoeve van een minderjarige een overeenkomst aangaat, zijnde een consument;
- Offline event: een evenement, zoals een workshop of training, dat fysiek plaatsvindt op een bepaalde locatie, waarbij de deelnemers persoonlijk aanwezig zijn;
- Online content: inhoud die digitaal wordt aangeboden, waaronder online modules, videotrainingen en online omgevingen;
- Opdracht: de dienstverlening / levering van (online) producten zoals die door ons is overeengekomen;
- Overeenkomst: de overeenkomst die strekt tot het uitvoeren van de opdracht;
- Schriftelijk: communicatie via (aangetekende) post, e-mail of app;
- Wij, we, ons: jij en ADD Coaching.

ARTIKEL 3 | TOEPASSING & AANBOD

3.1. Mijn algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst van of met mij en op alle overige werkzaamheden die ik voor jou verricht.

3.2. Het kan voorkomen dat we afwijkende en / of aanvullende afspraken willen maken. Deze afspraken dienen altijd schriftelijk te worden vastgelegd, zodat we allebei weten waar we aan toe zijn.

3.3. Jouw algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de overeenkomst en worden door mij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.4. Oriënterende communicatie - voorafgaande aan een potentiële opdracht - is vrijblijvend en creëert geen verplichtingen.

ARTIKEL 4 | HET BEGIN

4.1. Op mijn website (www.add-coaching.nl) kun je mijn concrete aanbod terugvinden. Zo kan je zelf kiezen, hoe ik je mag helpen. Of je nou via de ADD formule of het 3-maanden programma aan de slag wilt: ik kijk ernaar uit om je te mogen coachen. Je kunt een (online) product of dienst direct aanschaffen via mijn

website. Nadat je een bestelling hebt geplaatst, ontvang je daarna van mij nog even een mailtje waarin ik jouw bestelling bevestig.

4.2. Onze overeenkomst komt pas tot stand wanneer:

- jij via mijn website (www.add-coaching.nl) een bestelling hebt geplaatst en de betaling door mij is ontvangen, of
- ik uit jouw gedrag mag afleiden dat jij instemt met mijn aanbod.

4.3. Ik doe mijn best om de website zo goed mogelijk up-to-date te houden. Toch kan het voorkomen dat het aanbod dat via mijn website wordt aangeboden, (tijdelijk) niet verkrijgbaar is. Bijvoorbeeld omdat mijn agenda al volledig is volgeboekt.

4.4. Jij staat ervoor in dat jij een aanmeldformulier naar waarheid invult. Aanmeldingen worden door mij behandeld op volgorde van binnenkomst.

4.5. Ik mag er - zonder opgaaf van redenen - voor kiezen om een aanmelding te weigeren.

4.6. Ik kan niet aan een aanbieding worden gehouden, indien jij redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat de aanbieding een kennelijke vergissing of verschrijving bevat ("een fout").

4.7. Ik mag jou om een vooruitbetaling vragen. Als ik om een vooruitbetaling heb gevraagd, begin ik pas met mijn werkzaamheden / ontvang jij pas het product, op het moment dat ik de vooruitbetaling heb ontvangen.

ARTIKEL 5 | ONZE OVEREENKOMST

5.1. Ik doe natuurlijk mijn best om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren, maar ik kan niet beloven dat er een bepaald gewenst resultaat wordt behaald (ik heb een inspanningsverplichting). Je begrijpt dat het succes van jouw deelname afhankelijk is van jouw mate van inzet.

5.2. Ik ben ervan overtuigd dat we door het bundelen van krachten af en toe méér kunnen. Soms kies ik er dan ook voor om een derde expert in te schakelen. *En nu juridisch:* artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en artikel 6:76 van ons Burgerlijk Wetboek zijn uitdrukkelijk uitgesloten, voor zover wettelijk mogelijk.

5.3. Ik kan de tijd(en), locatie(s) en de inhoud van (een deel van) de opdracht wijzigen. Natuurlijk zal ik dit tijdig doorgeven.

5.4. Bij ziekte en / of verhindering, kan ik ervoor kiezen om - indien mogelijk - mezelf te laten vervangen door een derde.

5.5. Mijn diensten/producten worden niet vergoed door de zorgverzekeraar.

5.6. Indien er onvoldoende aanmeldingen zijn voor een (online) dienst, zoals een offline event, zal de opdracht geen doorgang vinden. Ik laat jou dit in ieder geval twee weken van tevoren weten. Is de opdracht vervallen? Dan zal ik het al door jou betaalde bedrag restitueren binnen 14 dagen.

ARTIKEL 6 | AAN DE SLAG!

6.1. In het aanbod staat aangegeven voor welke duur jij toegang krijgt tot de online content. Daarna kan ik op elk moment besluiten om de online content offline te halen.

6.2. Jouw deelname is persoonsgebonden. Dit betekent, bijvoorbeeld, dat jij online content niet mag delen met anderen door het verstrekken van jouw inlogcodes/link. Indien ik vermoed dat jij de (inhoud van de) online content met derden deelt of hebt gedeeld, mag ik besluiten om jou de (verdere) toegang te ontfeggen. Ook kun je niet zonder mijn toestemming een vervanger aanwijzen die - in jouw plaats - deelneemt aan een offline event.

6.3. Wanneer een offline event onderdeel is van onze overeenkomst, ben je zelf verantwoordelijk voor jouw vervoer en verblijf.

6.4. Ik behoud mij het recht voor om de inhoud van mijn aanbod op elk gewenst moment te wijzigen en/of aan te vullen. Een wijziging of aanvulling geeft geen recht op restitutie of schadevergoeding. Daarnaast

kan ik ervoor kiezen om (delen van) het online aanbod tijdelijk buiten gebruik te stellen indien dit redelijkerwijs nodig is, bijvoorbeeld voor onderhoudswerkzaamheden.

6.5. Soms is het mogelijk om eerst kennis te maken via een online oriënterend gesprek. Je kan de datum en tijd van dit gesprek trouwens zelf inplannen via mijn website. Omdat ik wel een plekje voor je reserveer in mijn agenda, stel ik het op prijs als je op tijd (maar uiterlijk 24 uur van tevoren) laat weten als je het gesprek wilt annuleren of verplaatsen. Doe je dit niet? Dan kunnen we alsnog een oriënterend gesprek inplannen, maar breng ik deze wel in rekening.

6.6. 1-op-1 coachgesprekken worden gehouden via Zoom. Zorg voor een goede internetverbinding en een goedwerkende laptop. Indien jij te laat op jouw afspraak verschijnt, houdt dit in dat jouw individuele sessie zal worden ingekort.

ARTIKEL 7 | Drie maanden programma van overleven naar overzicht

7.1. De 1-op-1 sessies moeten worden ingepland binnen de periode van het drie maanden durende programma. Het aantal sessies wordt van tevoren duidelijk gecommuniceerd. Als de sessies te laat of niet worden ingepland, vervalt deze mogelijkheid. In overleg kan een uitzondering worden gemaakt, maar ik behoud het recht om hier wel of niet van af te wijken.

7.2. Bij fysieke live dagdelen in het programma ben je zelf verantwoordelijk voor je aanwezigheid. Er is geen replay of terugkoppeling van deze dagen beschikbaar, en je kunt niet bij andere groepen aansluiten vanwege de groepsdynamiek en voortgang.

7.3. Het is niet mogelijk om gedurende het programma bij een andere groep aan te sluiten.

ARTIKEL 8 | JE EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN

8.1. Als ADD-coach begrijp ik natuurlijk als geen ander wat voor uitdaging het soms is om de focus te houden in je leven. Ik doe mijn uiterste best om je in de juiste richting te wijzen en neem, waar nodig, het voortouw. Maar onthoud dat jij uiteindelijk zelf verantwoordelijk bent voor je inzet en de acties die je onderneemt. Jouw toewijding en inspanning zijn cruciaal om de gewenste resultaten te behalen. We werken samen aan jouw doelen, maar jouw actieve bijdrage blijft de sleutel tot succes.

8.2. Je begrijpt en erkent ook dat ik geen gecertificeerd psycholoog, arts of andere medisch gekwalificeerde professional ben. Mijn diensten zijn gericht op coaching en training en dienen niet als vervanging voor professionele medische of psychologische behandeling, diagnose of therapie. Ik stel dan ook geen officiële diagnose. Het is belangrijk dat je zelf de verantwoordelijkheid neemt voor jouw mentale en fysieke gezondheid en dat je, indien nodig, professionele medische hulp zoekt naast de coaching die ik aanbied.

8.3. De aangeboden (persoonlijkheids-)testen zijn niet bedoeld om een officiële diagnose te stellen.

ARTIKEL 9 | HOU HET EEN BEETJE NETJES

9.1. Indien je, als onderdeel van onze overeenkomst, toegang krijgt tot een online community (bijvoorbeeld via de *tool* Huddle), moet je dit artikel ook nog even goed doornemen.

9.2. Ik vind het belangrijk dat de community een *safe space* is waar iedereen elkaar met respect behandelt. Jij garandeert daarom dat jij jouw toegang tot de online community niet zal gebruiken om andere deelnemers of personen lastig te vallen of op andere wijze onheus te bejegenen. Op het moment dat ik erachter kom (of een sterk vermoeden heb) dat je dit wel hebt gedaan (of doet), mag ik jouw de toegang tot

de community ontzeggen. Jouw betalingsverplichting blijft in tact (je hebt dus geen recht op restitutie).

9.3. Het kan zijn dat je in de online community vragen kunt stellen of privéberichten kunt sturen. Hoewel ik mijn best doe om hierop te reageren, kan ik niet garanderen dat ik op elke vraag antwoord geef. Ik reageer waar mogelijk en bundel soms veelgestelde vragen om deze in één keer te behandelen, bijvoorbeeld via een korte video. Dit helpt om de meest gestelde vragen efficiënt te beantwoorden en iedereen te voorzien van waardevolle informatie.

ARTIKEL 10 | SOMS IS IETS GEHEIM

10.1. Sommige van mijn producten en diensten vinden plaats in (online) groepsverband. Het is goed mogelijk dat andere deelnemers, in de groep, gevoelige informatie delen, bijvoorbeeld over hun mentale gezondheid of persoonlijke ervaringen. Vertrouwelijke informatie, zoals persoonlijke ervaringen, mentale gezondheid en andere gevoelige onderwerpen die door andere deelnemers worden gedeeld, moeten strikt door jou geheim worden gehouden.

10.2. Jij garandeert daarom dat je alle vertrouwelijke informatie die in de groep wordt gedeeld, vertrouwelijk behandelt. Dit betekent dat je niet over de inhoud van de gesprekken of de identiteit van andere deelnemers praat met mensen buiten de groep, tenzij je expliciete toestemming hebt van de betreffende deelnemer(s).

10.3. Het is dus ook uitdrukkelijk niet toegestaan om de identiteit van andere deelnemers bekend te maken. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het delen van namen, contactgegevens, persoonlijke verhalen of andere herkenbare informatie zonder hun toestemming.

10.4. Schending van deze vertrouwelijkheidsafpraak kan leiden tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelname aan de community, zonder recht op restitutie van betaalde bedragen.

10.5. Het maken van video's, foto's of geluidsopnamen tijdens een online of offline event is enkel toegestaan na mijn expliciete schriftelijke toestemming.

10.6. Ook ikzelf ga natuurlijk vertrouwelijk om met gevoelige informatie die jij (en andere deelnemers) deelt tijdens onze overeenkomst. Zo zal ik geen vertrouwelijke informatie verstrekken aan derden in het kader van de overeenkomst en na afloop hiervan, tenzij verstrekking van informatie redelijkerwijs nodig is om de opdracht uit te voeren of er een wettelijke plicht tot bekendmaking op mij rust. Voor de rest zal ik vertrouwelijke informatie alleen gebruiken voor het doel waarvoor de informatie is verstrekt.

ARTIKEL 11 | VERPLAATSEN OF ANNULEREN VAN 1-OP-1 SESSIES

11.1. Het kan een keer voorkomen dat je een 1-op-1 gesprek moet verplaatsen, omdat er iets tussen is gekomen. Laat het me wel zo snel mogelijk, maar uiterlijk 24 uur van tevoren weten, via een e-mail of appje. Binnen 24 uur geannuleerd, of is er sprake van een *no show*? Dan wordt het volledige bedrag voor de sessie in rekening gebracht en/of kan je de sessie helaas niet meer inhalen.

11.2. Ook ik kan besluiten om een 1-op-1 sessie te verplaatsen, indien ik daarvoor een goede reden heb. Natuurlijk laat ik dit zo snel mogelijk aan jou weten. In goed onderling overleg, kunnen we een alternatieve datum en tijdstip afspreken.

ARTIKEL 12 | ANNULEREN

12.1. Je hebt altijd het recht om de overeenkomst op te zeggen op dezelfde manier waarop je de overeenkomst met mij bent aangegaan. In het algemeen geldt dat als je de overeenkomst tussentijds annuleert, je wel reeds door mij gemaakte kosten dient te voldoen en, indien je al gebruik hebt gemaakt van mijn (online) product / dienst, ik naar rato kosten hiervoor in rekening kan brengen. In afwijking hiervan zijn voor onderstaande producten en diensten, de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden van toepassing:

Annuleren van een offline event:

- Bij annuleren tot 1 maand voor de aanvang van het offline event, betaal je 10% van de overeengekomen prijs;
- Bij annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang van het offline event betaal je 25% van de overeengekomen prijs;
- Bij annuleren korter dan 2 weken voor aanvang van het offline event, betaal je 50% van de overeengekomen prijs.

Annuleren van het 3-maanden programma 'Van Overleven naar Overzicht':

- Bij annuleren tot 1 maand voor de aanvang van de live startmiddag, betaal je 25% van de overeengekomen prijs;
- Bij annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang van de live startmiddag betaal je 50% van de overeengekomen prijs;
- Bij annuleren korter dan 2 weken voor aanvang van de live startmiddag betaal je 100% van de overeengekomen prijs.

12.2. Bovenstaande bepalingen over annuleren, verplaatsen en *no shows*, vormen mijn basisregels. Ik kan natuurlijk besluiten om (in jouw voordeel) af te wijken van deze regels, als de situatie daarom vraagt. Ik heb altijd een open oog voor de mens.

12.3. Ook ik kan ervoor kiezen om onze overeenkomst tussentijds te beëindigen. Misschien klikt het gewoon echt niet of ben ik ervan overtuigd dat een ander jou beter kan helpen. Als ik het gevoel heb dat het de juiste beslissing is om onze samenwerking stop te zetten, mag ik ervoor kiezen om de overeenkomst per direct te beëindigen. Natuurlijk maak ik zo'n beslissing niet lichtvaardig (ook ik ga een commitment aan!) en stel ik je hier zo snel mogelijk van op de hoogte.

ARTIKEL 13 | (UITSLUITING VAN) JOUW HERROEPINGSRECHT

13.1. Soms ben je als consument gewoon niet helemaal tevreden met datgene wat je online hebt aangeschaft. Op het moment dat je via mijn website een bestelling plaatst en een consument bent, kan je in een aantal gevallen de overeenkomst herroepen. In principe heb je het recht om een bestelling via de website zonder opgave van redenen te ontbinden tot een termijn van 14 dagen is verstreken na de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.

13.2. Er zijn een aantal uitzonderingen op het herroepingsrecht. Je hebt bijvoorbeeld géén herroepingsrecht in de volgende gevallen:

- Wanneer de overeenkomst volledig door mij wordt nagekomen binnen de termijn van 14 dagen en jij uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven om af te zien van je herroepingsrecht;
- Wanneer het een overeenkomst betreft voor vrijetijdsbesteding en er in de overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien;
- Wanneer de overeenkomst de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd inhoudt en jij uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven om af te zien van je herroepingsrecht.

- 13.3.** Mag je de overeenkomst herroepen? Dan kan je dit doen door gebruik te maken van **dit** modelformulier voor ontbinding. Je kan het ook op een andere manier laten weten. Stuur bijvoorbeeld een e-mail waarin je aangeeft de overeenkomst te willen herroepen. Natuurlijk hoor ik graag van je waarom je de overeenkomst wilt herroepen, maar je kan ook gewoon als reden aangeven "*Daarom*".
- 13.4.** Het herroepingsrecht geldt enkel voor consumenten.

ARTIKEL 14 | INTELLECTUEEL EIGENDOM

- 14.1.** Het auteursrecht (en eventuele andere rechten van intellectueel eigendom) op het studie / trainingsmateriaal dat jij van mij krijgt, berust bij mij: Margo Matse of bij mijn licentiegevers.
- 14.2.** Al het materiaal dat jij van mij krijgt (zoals werkboeken en uitdelers), is alleen bedoeld voor jouw eigen, persoonlijke, gebruik. Het is dan ook niet de bedoeling dat jij dit materiaal zonder mijn toestemming (verder) openbaar maakt en / of verveelvoudigt.

ARTIKEL 15 | BETALEN

- 15.1.** Jouw investering bestaat uit de prijs die je op mijn website kunt vinden of die we samen hebben afgesproken. Indien je een bestelling op mijn website plaatst en direct afrekent, verloopt de betaling via de Payment Service Provider Mollie. Dit betekent dat ik noodzakelijke (persoons)gegevens, zoals betaalgegevens, deel met Mollie. Jij begrijpt en accepteert dit.
- 15.2.** Betaling voor producten / diensten die via de website geboekt kunnen worden, kan met iDEAL of creditcard. In alle andere gevallen kan betaling plaatsvinden via bankoverschrijving. Ik hanteer een betalingstermijn van 14 dagen na de factuurdatum. Jij stemt in met elektronische facturatie.
- 15.3.** Het is mogelijk dat er aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Dit wordt vooraf gespecificeerd in het aanbod.
- 15.4.** Ik ga de overeenkomst aan met jou (als individuele deelnemer) en niet met jouw werkgever, dan wel de organisatie waar jij werkt. Jij bent dus zelf verantwoordelijk voor het op tijd betalen van de overeengekomen prijs.
- 15.5.** Ik mag mijn prijzen op elk gewenst moment wijzigen. Indien ik mijn prijzen verhoog binnen 3 maanden nadat jij een overeenkomst met mij hebt gesloten, mag je de overeenkomst ontbinden. Prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien (zoals BTW-verhogingen) vallen hier niet onder.
- 15.6.** Betaal je niet op tijd (of niet volledig)? Dan zal ik je eerst een herinnering sturen om je hierop te wijzen en krijg je een termijn van 14 dagen om alsnog te betalen. Na het verstrijken van deze nieuwe betalingstermijn stuur ik je nog een keer een herinnering en krijg je van mij een laatste mogelijkheid om het bedrag binnen 7 kalenderdagen te voldoen. Na het verstrijken van deze laatste betalingstermijn ben jij automatisch in verzuim en heb ik het recht om over het verschuldigde bedrag de wettelijke rente te vorderen en de gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen voor consumenten maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. Ik kan besluiten om af te wijken van deze bedragen en percentages, maar alleen indien dit in jouw voordeel is.

ARTIKEL 16 | KLACHTEN, MIJN BEPERKTE AANSPRAKELIJKHEID

- 16.1.** Ben je niet tevreden? Dan kan je een klacht indienen. Mijn klachtenprocedure is dan van toepassing.

- 16.2.** Je hebt als consument ook nog de mogelijkheid om jouw klacht over een online product of online dienst in te dienen bij het ODR-platform van de Europese Commissie. Klik op [deze link](#) om jouw klacht in te dienen.
- 16.3.** Alhoewel ik mijn uiterste best doe om de kwaliteit van mijn (online) producten en diensten te waarborgen, kan ik de aanwezigheid van eventuele onjuistheden of onvolledigheden nooit helemaal voorkomen.
- 16.4.** Ik ben uitsluitend aansprakelijk voor directe schade veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van mij in de nakoming van enige op mij rustende wezenlijke verplichting jegens jou.
- 16.5.** Onverminderd de in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van mijn aansprakelijkheid, is de aansprakelijkheid steeds beperkt tot de deelnamekosten (de volledige vergoeding, inclusief btw) die ik van je heb ontvangen.
- 16.6.** Ik ben niet aansprakelijk voor het verlies, beschadiging, of de diefstal van jouw eigendommen (of de eigendommen van derden) op de locatie waar een offline event plaatsvindt.
- 16.7.** Ik ben niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat ik ben uitgegaan van door jou verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.
- 16.8.** Ik ben niet aansprakelijk voor zover jouw schade voortvloeit uit het feit dat jij mijn adviezen of instructies niet naar behoren hebt opgevolgd.
- 16.9.** De verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegen ADD Coaching is één jaar.
- 16.10.** De beperkingen van de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel komen te vervallen indien er sprake is van opzet of grove schuld aan mijn zijde.

ARTIKEL 17 | OVERIG

- 17.1.** Het is niet de bedoeling dat jij jouw rechten en plichten (die voortvloeien uit onze overeenkomst) zonder mijn toestemming aan een derde overdraagt.
- 17.2.** Op alle rechtsverhoudingen tussen jou en ADD Coaching is Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter in Nederland is bevoegd om van een eventueel conflict tussen ons kennis te nemen.
- 17.3.** Ik heb het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. In dat geval zal ik jou hiervan tijdig op de hoogte stellen. Indien er sprake is van een ingrijpende wijziging volgens artikel 6:237 sub c van het Burgerlijk Wetboek, heb jij de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.