

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1. PARTIJEN EN BEGRIPPEN

- 1.1 **Klant:** de persoon of personen aan wie Glow and Lead haar diensten verleent.
- 1.2 **Glow and lead:** is als opdrachtnemer ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam als onderdeel van Henny Venekamp Praktijk voor Bewustzijnsontwikkeling onder nummer 68086636. Glow and Lead is gevestigd aan Duizendblad 69, 3781SC te Voorthuizen en levert diensten op het gebied van business coaching en persoonlijke ontwikkeling in de vorm van persoonlijke coaching, (on-line) trainingen, workshops, retreats, berichten zoals bijvoorbeeld boeken, blogs, podcasts, video's, etc. via bijvoorbeeld maar niet uitsluitend social media en haar website(s).
- 1.3 **Opdrachtgever:** de persoon of instantie of haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht tot levering aan Glow and Lead. heeft verstrekt. De opdrachtgever is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, degene die de overeengekomen prijs dient te betalen voor de geleverde dienstverlening van Glow and Lead. De opdrachtgever (de te factureren entiteit) en de klant (zij die de dienst ervaart) kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet per definitie zo te zijn.
- 1.4 **Derden:** Glow and Lead. kan naar eigen inzicht haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. Glow and Lead 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.
- 1.5 **Opdrachtsom:** het totaalbedrag van de opdracht zoals overeengekomen in de getekende opdrachtbevestiging, de bestelling die gedaan is via de website of die genoemd is in de door opdrachtgever voor akkoord verklaarde offerte of gedaan programmavoorstel.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en werkzaamheden die overeengekomen zijn met Glow and Lead.
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing als door Glow and Lead voor uitvoering van de opdracht derden betrokken worden.
- 2.3 Glow and Lead behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen. Nieuwe versies zullen onmiddellijk van kracht zijn zodra deze publiekelijk toegankelijk worden gemaakt via de website van Glow and Lead.

2.4 Als een bepaling of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden vervallen dan blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden wel van toepassing. Partijen zullen in dat geval vervangende bepalingen overeenkomen waarbij zoveel mogelijk van de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.

ARTIKEL 3. AANBIEDINGEN EN VERLENEN VAN DE OPDRACHT

3.1 Alle aanbiedingen van Glow and Lead hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Glow and Lead is niet aan aanbiedingen gebonden als deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Glow and Lead zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.

3.2 Offertes van Glow and Lead zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan opdrachtnemer door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever zal naar beste vermogen alle informatie die van belang is voor het maken van de offerte en voor het samenstellen en uitvoeren van de opdracht aan Glow and Lead verstrekken. Als deze informatie wanneer dan ook onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, dan behoudt Glow and Lead zich het recht voor om de met opdrachtgever overeengekomen opdrachtsom eenzijdig tussentijds aan te passen.

3.3 Een opdracht wordt door opdrachtgever verleend door:

- a) het doen van een bestelling via de website of via andere online (social media) kanalen van Glow and Lead en/of
- b) het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door Glow and Lead en/of
- c) het schriftelijk e/o per email akkoord geven op een (digitaal) gestuurde offerte of opdrachtbevestiging. In het geval van een akkoord op een offerte geldt deze daarna ook als opdrachtbevestiging.

3.4 Het ontbreken van een rechtsgeldig ondertekende opdrachtbevestiging, overeenkomst of offerte ontslaat opdrachtgever niet van haar verplichtingen zoals vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen zoals deze door Glow and Lead genoemd zijn in haar offerte of opdrachtbevestiging zodra een aanvang is gemaakt met de levering van de met Glow and Lead overeengekomen dienstverlening.

3.5 Een uit delen samengestelde opdracht verplicht Glow and Lead niet tot het verrichten van een deelopdracht tegen een rekenkundig overeenkomstig gelijk deel van de overeengekomen opdrachtsom. Als deelsluitvoering gewenst is zullen daarover aanvullende bindende afspraken worden gemaakt.

ARTIKEL 4. TUSSENTIJDSE WIJZIGING VAN DE OPDRACHT

4.1 Als er vanuit de opdrachtgever behoefte ontstaat om tussentijds de opdracht of de uitvoering daarvan te wijzigen dan zal Glow and Lead de beoogde aanpassingen, indien mogelijk, doorvoeren. Eventueel daaruit voortvloeiende kosten die de oorspronkelijke opdrachtsom overstijgen zullen, zonder dat daarvoor een aparte schriftelijke opdracht vereist is, als meerwerk worden gefactureerd aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft zich,

door het geven van opdracht tot wijziging van de opdracht, op voorhand akkoord verklaard met de extra kosten daarvan.

ARTIKEL 5. DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT

5.1 De duur van de opdracht hangt af van de vorm van coaching of training en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt zo mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies e/o bijeenkomsten gegeven.

5.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan klant geen aanspraak meer maken op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals overgebleven coaching uren en toegang tot (digitaal) lesmateriaal in welke vorm dan ook.

ARTIKEL 6. TUSSENTIJDSE BEEÏNDIGING VAN DE OPDRACHT

6.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, Als één van hen van mening is dat de opdrachtnemer niet meer kan plaatshebben in overeenstemming met de opdracht. Een dergelijk besluit moet onderbouwd, schriftelijk en tijdig aan de andere partij worden meegedeeld.

6.2 Als door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan om andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Glow and Lead toch recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken (extra) kosten. Als de betaling al heeft plaatsgevonden vindt er geen restitutie plaats.

6.3 Glow and Lead mag alleen van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging gebruik maken als, ten gevolge van feiten of omstandigheden die niet aan Glow and Lead toe te rekenen zijn en een goede uitvoering van de opdracht in de weg staan, voltooiing van de opdracht in alle redelijkheid niet van Glow and Lead verwacht kan worden. Glow and Lead behoudt in dat geval minimaal aanspraak op betaling van door haar uitgevoerde werkzaamheden tot aan het moment van voortijdige beëindiging.

ARTIKEL 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

7.1 Als een deelnemer / klant door onvoorziene omstandigheden een sessie moet verplaatsen, dan kan dit tot 48 uur voor de sessie. Daarna zal de sessie komen te vervallen.

7.2 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Glow and Lead nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Glow and Lead daarom vraagt dan verstrekt opdrachtgever aan Glow and Lead op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met voldoende goede internetfaciliteiten.

7.3 Het door de opdrachtgever betrekken of inschakelen van derden bij de uitvoering van de opdracht kan alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Glow and Lead

ARTIKEL 8. VERPLICHTING OPDRACHTNEMER

8.1 Glow and Lead zal de door haar te leveren dienstverlening naar haar allerbeste vermogen uitvoeren. Glow and Lead heeft daarbij niet meer dan een inspanningsverplichting wat

betekent dat Glow and Lead niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening of de vorm en mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of klant gestelde doel.

ARTIKEL 9. TARIEVEN, KOSTEN EN PRIJZEN

9.1 In de offerte van Glow and Lead staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door Glow and Lead voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.

9.2 De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn inclusief BTW, exclusief van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

ARTIKEL 10. ANNULERINGSVOORWAARDEN

10.1 Als de opdracht, om redenen die niet aan Glow and Lead toe te rekenen zijn, door opdrachtgever niet wordt afgenomen op het overeengekomen tijdstip dan worden de volgende percentages van de opdrachtsom / aanschafprijs doorbelast cq. niet gecrediteerd:

	Niet verschijnen zonder bericht	Schriftelijk annuleren t/m 7 werkdagen voorafgaand aan start traject	Schriftelijk annuleren meer dan 7 werkdagen voorafgaand	Schriftelijk annuleren meer dan 14 werkdagen voorafgaand	Schriftelijk annuleren meer dan 30 dagen voorafgaand
Coachingstraject	100%	100%	75%	50%	0%

10.2 Indien opdrachtgever voor eigen rekening en risico een hotelaccommodatie voor overnachting bespreekt ten behoeve van een door Glow and Lead georganiseerde activiteit en deze activiteit gaat onverhoopt niet door of er is sprake van verkeerde data dan berust het risico van niet kosteloos kunnen annuleren van deze accommodatie volledig bij opdrachtgever.

ARTIKEL 11. FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

11.1 De kosten voor geleverde diensten door Glow and Lead worden door Glow and Lead door middel van een digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Daarbij staat het Glow and Lead vrij om het hele bedrag van de opdracht in één termijn in rekening te brengen of de opdrachtsom in deeltermijnen te factureren. Ook kan worden overeengekomen dat (een gedeelte van) de opdrachtsom als voorschot wordt gefactureerd.

11.2 Betaling door opdrachtgever dient te gebeuren voor de op de factuur vermelde vervaldatum.

11.3 Na deze vervaldag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Glow and Lead over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Als betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Glow and Lead worden opgeschort zonder dat Glow and Lead als gevolg daarvan ten opzichte van opdrachtgever schadeplichtig wordt. Bovendien is Glow and Lead in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te ontbinden zonder dat rechterlijke tussenkomst benodigd is.

11.4 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Als opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is Glow and Lead gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.

11.5 Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Glow and Lead plaatsvinden. Als de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Glow and Lead gerechtigd om de wettelijke rente in rekening te brengen over het bedrag dat te laat betaald is.

11.6 Als door opdrachtgever gebruik gemaakt wordt van betaling via automatische incasso of creditcard dan dient opdrachtgever steeds zorg te dragen voor voldoende saldo zodat incasso of creditcard betaling probleemloos doorgang kan vinden. Indien storning van betaling, om welke reden dan ook, plaatsvindt dan is Glow and Lead gerechtigd om daaruit voortvloeiende extra (administratie)kosten aan opdrachtgever door te belasten.

11.7 Als opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen aan Glow and Lead voldoet of als de opdrachtgever op willekeurig welke andere manier tekortschiet in het nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van zijn overeenkomst met Glow and Lead dan is laatste gerechtigd alle incasso- en/of andere gerechtelijke of buitengerechtelijke kosten aan opdrachtgever in rekening te brengen, zulks met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.

ARTIKEL 12. AANSPRAKELIJKHEID

12.1 Glow and Lead en haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de klant is toegebracht door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens Glow and Lead geleverde dienstverlening.

12.2 Glow and Lead is nimmer verantwoordelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde dienstverlening. Op Glow and Lead rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 8).

ARTIKEL 13. INTELLECTUEEL EIGENDOM / AUTEURSRECHT

13.1 Op alle door Glow and Lead ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht. Het auteursrecht of ander intellectueel eigendomsrecht heeft betrekking op de door Glow and Lead verleende dienstverlening en op al het daarbij gebruikte cursusmateriaal.

13.2 Alles wat door Glow and Lead is ontwikkeld en/of wordt gebruikt voor de uitvoering van de opdracht is en blijft eigendom van Glow and Lead. Dat geldt ook voor de door Glow and Lead uit te brengen rapportages, verslagen en feedback. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze rapportages, verslagen of feedback binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van Glow and Lead.

ARTIKEL 14. GEHEIMHOUDING

14.1 Glow and Lead is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. Glow and Lead houdt zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal de gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt.

ARTIKEL 16. BIJZONDERE BEPALINGEN

16.1 Glow and Lead behoudt zich het recht voor om deelnemers van een training of workshop die door hun gedrag of aanwezigheid het normale verloop van de workshop of training 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 Glow and Lead van de volledige opdrachtsom.

16.2 Glow and Lead is gerechtigd om, zonder opgaaf van redenen, 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 Glow and Lead

16.3 Op alles wat uit hoofde van offertes of opdrachten mocht gebeuren waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.

16.4 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.