

# Algemene Voorwaarden

Tot stand gekomen op 26 april 2022. Praktijk Agnes Dieleman is gevestigd aan Phoenixstraat 66, 2611AM, te Delft en ingeschreven bij de KvK onder nummer: 53053524.

## Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden onder de volgende termen, de volgende betekenissen verstaan:

Algemene Voorwaarden:	Deze Algemene Voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.
Praktijk Agnes Dieleman:	Praktijk Agnes Dieleman: een onderneming gericht op therapie en coaching- trajecten voor ondernemers en particulieren.
Wederpartij:	Degene die deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de Dienst/het Product heeft afgenomen. Onder de Wederpartij worden zowel rechtspersonen (ondernemers: handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf) of natuurlijk personen (particulieren: niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf) verstaan.
Overeenkomst:	Iedere Overeenkomst gesloten tussen Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij
Opdracht:	Iedere Overeenkomst van opdracht tot dienstverlening.
Dienst:	Alle werkzaamheden en activiteiten, in welke vorm dan ook, die Praktijk Agnes Dieleman voor of ten behoeve van de Wederpartij heeft verricht. Hieronder vallen onder andere alle werkzaamheden en activiteiten op het gebied van coaching, therapie en alle vormen van begeleiding en advisering (waaronder ook tevens de werkzaamheden en activiteiten die niet op uitdrukkelijk verzoek van de Wederpartij zijn verricht).
Dienstverlening op afstand:	De Overeenkomst tussen de wederpartij en Praktijk Agnes Dieleman, waarbij in het kader van een door de Praktijk Agnes Dieleman georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand, tot het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals een website, telefoon of andere communicatiemiddelen.
Product:	Alle zaken die onderwerp zijn van de Overeenkomst gesloten tussen de Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij.
Addendum:	Een aanvullende/gewijzigde voorwaarden die als aanvulling op deze Algemene Voorwaarden van toepassing is.

## **Artikel 2 Werkingssfeer Algemene Voorwaarden**

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en Overeenkomst gesloten tussen Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met Praktijk Agnes Dieleman, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Indien gebleken is dat één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden (van rechtswege of door een rechterlijke uitspraak) nietig of vernietigbaar is, dan blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij in overleg met als doel om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de nietige/vernietigbare bepalingen.

2.5 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze afwijkingen uitdrukkelijk en schriftelijk door Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij zijn overeengekomen. In geval van tegenstrijdigheden tussen bepalingen in een addendum en de oorspronkelijke Overeenkomst, geldt dat een bepaling in een addendum prevaleert boven een bepaling in de oorspronkelijke Overeenkomst.

2.6 Indien Praktijk Agnes Dieleman niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Praktijk Agnes Dieleman in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.

2.7 Indien deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij, wordt de Wederpartij geacht bij nadien gesloten en te sluiten Overeenkomsten op de hoogte te zijn van het bestaan en de inhoud van deze Algemene Voorwaarden.

## **Artikel 3 Offertes**

3.1 Alle offertes worden schriftelijk en/of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

3.2 Alle offertes van Praktijk Agnes Dieleman zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien er in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld vervalt de offerte wanneer deze termijn is verlopen.

3.3 Praktijk Agnes Dieleman kan niet aan haar offertes worden gehouden indien de Wederpartij, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.4 Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offerte opge-

nomen aanbod dan is Praktijk Agnes Dieleman daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Praktijk Agnes Dieleman anders aangeeft.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Praktijk Agnes Dieleman niet tot levering van een deel van de in de offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.6 Alle offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders of nabestellingen.

## **Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst**

4.1 De Overeenkomst komt tot stand door tijdige aanvaarding van de offerte van Praktijk Agnes Dieleman door de Wederpartij.

4.2 Praktijk Agnes Dieleman is te allen tijde gerechtigd om een aanvraag te weigeren (onder andere bij gereede twijfel over de kredietwaardigheid van Wederpartij, zonder dat hierdoor voor de Wederpartij enig recht op schadevergoeding ontstaat. Bij de weigering van een aanvraag is Praktijk Agnes Dieleman niet verplicht om haar redenen in dit verband te vermelden.

## **Artikel 5 Duur van de Overeenkomst**

5.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

## **Artikel 6 Opzegging, beëindiging en ontbinding van de Overeenkomst**

6.1 Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij kunnen te allen tijde met wederzijds goedvinden schriftelijk de Overeenkomst beëindigen.

6.2 Zowel Praktijk Agnes Dieleman als de Wederpartij kan de Overeenkomst te allen tijde, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, opzeggen.

6.3 Onverminderd alle overige rechten, zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst -zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk- met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de andere partij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan deze is verleend, in staat van faillissement is verklaard of een faillissementsaanvraag is ingediend.

6.4 Onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, is Praktijk Agnes Dieleman gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of buitengerechtelijk te ontbinden indien de Wederpartij niet voldoet aan haar verplichtingen op een andere wijze toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst en zulks tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt.

6.5 Opzegging, beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst ontslaat de Wederpartij nimmer van enige betalingsverplichting ter zake van al door Praktijk Agnes Dieleman geleverde Diensten.

Bedragen die Praktijk Agnes Dieleman voor de opzegging of ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij, in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, reeds heeft verricht of geleverd, worden op het moment van de opzegging, beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst direct opeisbaar.

6.6 Direct na opzegging, beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst dient de Wederpartij al hetgeen Praktijk Agnes Dieleman in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan de Wederpartij ter beschikking heeft gesteld, te retourneren aan Praktijk Agnes Dieleman en dient de Wederpartij het gebruik van de Dienst te staken.

## **Artikel 7** Annulering en opschorting van de Overeenkomst

7.1 Annulering door de Wederpartij dient te geschieden tenminste 14 dagen voor aanvang van een sessie, training, workshop, coaching- of begeleidingstraject. Annulering kan kosteloos geschieden indien de betaling nog niet is voldaan. Bij annulering na de voldane betaling is restitutie niet meer mogelijk.

7.2 Indien de Wederpartij na aanvang een sessie, training, workshop, coaching- of begeleidingstraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de Wederpartij geen recht op terugbetaling, tenzij bijzondere omstandigheden dit, naar het oordeel van Praktijk Agnes Dieleman, rechtvaardigen.

7.3 In het geval van een wekelijks individueel begeleidings- of coaching gesprek kan de Wederpartij deze tot 24 uur voor aanvang van de afspraak kosteloos verplaatsen naar een ander moment. Bij annulering heeft de Wederpartij geen recht op een vervangende sessie of enige vorm van restitutie.

7.4 Annulering door de Wederpartij dient schriftelijk (per e-mail) of telefonisch (voicemail uitgesloten) te geschieden.

7.5 De Wederpartij is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien de Wederpartij, zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Praktijk Agnes Dieleman.

7.6 Indien de Wederpartij heeft gekozen voor een betaling in termijnen, is deze bij annulering van de Overeenkomst tijdens het lopende coaching traject, de training of workshop alsnog verplicht de overige openstaande termijnen te voldoen.

7.7 Bij tussentijdse annulering gedurende het coaching traject, training of workshop in geval van overmacht (bijvoorbeeld ziekenhuisopname, sterfgeval enz.) zal Praktijk Agnes Dieleman een passende oplossing aanbieden, naar eigen inschatting en inzicht.

7.8 Praktijk Agnes Dieleman is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten als de Wederpartij te kort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, of als Praktijk Agnes Dieleman het redelijke vermoeden heeft dat de Wederpartij handelt in strijd met deze Algemene Voorwaarden, of gegronde vrees heeft dat de Wederpartij niet kan voldoen aan zijn betalingsverplichting, onverminderd enig ander aan Praktijk Agnes Dieleman toekomend recht. Gedurende de periode van opschorting blijft de verplichting tot betaling van de vergoedingen onverkort bestaan.

7.9 In het geval de Wederpartij alsnog de Overeenkomst nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van zijn verplichtingen, zal Praktijk Agnes Dieleman de opschorting opheffen. Praktijk Agnes Dieleman is gerechtigd om voor de opheffing van de opschorting een redelijke vergoeding in rekening te brengen.

## **Artikel 8 Wijziging Overeenkomst**

8.1 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Praktijk Agnes Dieleman de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de Overeenkomst.

8.2 Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Praktijk Agnes Dieleman zal de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

8.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, zal Praktijk Agnes Dieleman de Wederpartij hierover van tevoren inlichten.

8.4 Indien een vaste vergoeding is overeengekomen, zal Praktijk Agnes Dieleman daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst van invloed is op de prijs. Hierbij zal Praktijk Agnes Dieleman proberen, voor zover mogelijk, vooraf een prijsopgave te doen.

8.5 Praktijk Agnes Dieleman zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Praktijk Agnes Dieleman kunnen worden toegerekend.

8.6 Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Wederpartij en Praktijk Agnes Dieleman zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst schriftelijk zijn aanvaard door beide partijen.

## **Artikel 9 Uitvoering Overeenkomst**

9.1 De gesloten Overeenkomst tussen Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij leidt voor beide partijen tot een inspanningsverplichting en niet tot een resultaatsverplichting. Praktijk Agnes Dieleman is gehouden de werkzaamheden uit te voeren conform de Overeenkomst, met zorgvuldigheid en goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen.

9.2 De cliënt blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor de keuzen die gemaakt worden naar aanleiding van de informatie die Praktijk Agnes Dieleman verstrekt.

9.3 De behandelingen kunnen in geen enkel geval medische behandelingen vervangen of uitstellen. Raadpleeg zo nodig een arts indien u vragen heeft omtrent uw medische of psychische gezondheid.

9.4 De Wederpartij verstrekt tijdig alle informatie, gegevens, instructies en documenten, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, aan Praktijk Agnes Dieleman.

9.5 Indien de voorgaande informatie, gegevens, instructies en documenten niet of niet tijdig worden verstrekt, heeft Praktijk Agnes Dieleman het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging komen voor rekening van de Wederpartij.

9.6 Praktijk Agnes Dieleman zal, alvorens zij een Reikibehandeling start, expliciet toestemming vragen aan de Wederpartij, dit in verband met het recht van de Wederpartij omtrent de lichamelijke integriteit. Pas wanneer de Wederpartij deze toestemming expliciet geeft, zal Praktijk Agnes Dieleman haar werkzaamheden uitvoeren.

9.7 Praktijk Agnes Dieleman is gerechtigd voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van diensten van derden. De toepassing van artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

9.8 Praktijk Agnes Dieleman werkt alleen op eigen initiatief met derden en kan daartoe niet verplicht worden door wederpartij. Praktijk Agnes Dieleman aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, nog aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daar bijbehorende werkzaamheden van eventuele derden.

9.9 Praktijk Agnes Dieleman heeft het recht om de Overeenkomst in fasen uit te voeren.

9.10 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Praktijk Agnes Dieleman het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de Wederpartij niet wordt betaald, is Praktijk Agnes Dieleman niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.

9.11 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Praktijk Agnes Dieleman het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat de Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

9.12 Iedere Overeenkomst betekent voor Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij dat zij zich committeren aan de gemaakte afspraken om binnen de overeengekomen termijn en volgens de overeengekomen specificaties te leveren. Alle opgegeven termijnen dienen echter slechts als richtlijn en zijn dus nooit fataal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

9.13 Praktijk Agnes Dieleman kan niet garanderen dat er geen storingen of omissies optreden. Praktijk Agnes Dieleman doet haar uiterste best om de storingen en omissies met inachtneming van hetgeen in de overeenkomst is bepaald zo spoedig mogelijk te verhelpen.

9.14 Praktijk Agnes Dieleman is gerechtigd de Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen (bijvoorbeeld in het kader van onderhoud) en deze steeds te verbeteren en aan te passen aan de actuele stand van de techniek en de ontwikkelingen in de markt, zonder dat de Wederpartij enig recht op schadevergoeding of ontbinding toekomt.

9.15 Als de uitvoering van de Overeenkomst voor Praktijk Agnes Dieleman extra werkzaamheden met zich meebrengt, of als de Wederpartij of eventuele derden in opdracht van de Wederpartij, extra werkzaamheden verzoeken of veroorzaken (bijvoorbeeld doordat de Wederpartij onvolledige en/of onjuiste informatie verstrekt), is Praktijk Agnes Dieleman gerechtigd alle extra bestede tijd en kosten, in voorkomende gevallen ook die van derden, aan de Wederpartij in rekening te brengen tegen minimaal het standaard gehanteerde uurtarief.

## Artikel 10 Verplichtingen van de Wederpartij

10.1 De Wederpartij dient medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst. Het uitgangspunt is dat de Wederpartij, zowel op persoonlijk als professioneel gebied, capabel is eigen afwegingen te maken en beslissingen te nemen en zelf verantwoordelijk is voor de te maken keuzes en het vertoonde gedrag. Adviezen gegeven door Praktijk Agnes Dieleman zijn slechts informatieve suggesties, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

10.2 De Wederpartij verstrekt tijdig alle gegevens of instructies, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, aan Praktijk Agnes Dieleman. Indien de voorgaande gegevens en instructies niet of niet tijdig worden verstrekt, dan heeft Praktijk Agnes Dieleman het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de Wederpartij.

10.3 De Wederpartij staat ervoor in dat de 9.2 benoemde inbreng juist en volledig is. De Wederpartij garandeert dat het gebruik van deze gegevens en materialen door Praktijk Agnes Dieleman overeenstemt met de vastgestelde doeleinden, geen inbreuk maakt op rechten van derden dan wel niet onrechtmatig of in strijd is met nationale en internationale wet- en regelgeving. De Wederpartij garandeert dat het eigen gebruik van de Dienst overeenstemt met de Overeenkomst inclusief de Algemene Voorwaarden (en eventueel addendum) en deze niet onrechtmatig of in strijd zal zijn met nationale of internationale geldende wet- en regelgeving. De Wederpartij zal zich onthouden van ieder handelen dat de reputatie van Praktijk Agnes Dieleman en haar Diensten zou kunnen beschadigen.

10.4 De Wederpartij vrijwaart Praktijk Agnes Dieleman volledig van eventuele aanspraken en vorderingen tot schadevergoeding van derden en van alle door haar in verband met deze aanspraken en vorderingen gemaakte kosten.

10.5 De Wederpartij is toegewijd aan zichzelf en is zich ervan bewust dat hij/zij zelf verantwoordelijk is voor de voortgang van het proces en het bereiken van de gestelde doelen.

10.6 De Wederpartij is niet gerechtigd zijn/haar rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan derden of aan derden in gebruik te geven, tenzij Praktijk Agnes Dieleman hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk of digitaal toestemming heeft verleend.

10.7 De Wederpartij dient zich te houden aan alle door Praktijk Agnes Dieleman opgestelde of op de website van Praktijk Agnes Dieleman bekendgemaakte addendum voor het gebruik van de Dienst.

10.8 Iedere wijziging in de persoonlijke of bedrijfsmatige gegevens van de Wederpartij die de facturatie of de dienstverlening door Praktijk Agnes Dieleman zou kunnen beïnvloeden dient de Wederpartij voorafgaand of uiterlijk 2 weken na de wijziging schriftelijk of digitaal aan Praktijk Agnes Dieleman mede te delen.

## Artikel 11 Vergoeding

11.1 Betaling van het Tarief vindt plaats door middel van overmaking op een door Praktijk Agnes Dieleman aangewezen bankrekening, op een door Praktijk Agnes Dieleman aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij anders overeengekomen. In acht genomen dat overmaking geschiedt middels een factuur of overboeking.

11.2 Betaling vindt plaats voorafgaand aan de eerste afspraak met Praktijk Agnes Dieleman.

11.3 De vergoeding bestaat uit de volgende pakketten;

-Optie I; 5 sessies (in te plannen binnen 6 maanden) vergoeding €444.

-Optie II; 10 sessies (in te plannen binnen 12 maanden) vergoeding €885.

-Optie III; los consult dan wel behandeling; vergoeding €97.

11.4 De genoemde vergoedingen in art. 11.3 zijn inclusief BTW voor natuurlijk personen niet handelend in de uitvoering van een bedrijf, en exclusief 21% BTW voor rechtspersonen dan wel freelancers, handelend in hoedanigheid van een bedrijf, niet zijnde een natuurlijk persoon.

11.5 De vergoeding is exclusief extra kosten, zoals reis-, parkeer- en verzendkosten, tenzij anders aangegeven.

11.6 Praktijk Agnes Dieleman is gerechtigd om de in de voorliggende periode verrichte werkzaamheden aan de Wederpartij te factureren.

11.7 De Wederpartij is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem/haar gestelde tegenvordering in mindering te brengen.

11.8 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

11.9 Na het verstrijken van 24 uren, na de genoemde factuurdatum is de Wederpartij, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De Wederpartij is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.

11.10 In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele van de Wederpartij, zijn de vorderingen van Praktijk Agnes Dieleman en de verplichtingen van de Wederpartij jegens Praktijk Agnes Dieleman onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 12 Incassokosten**

12.1 Indien de Wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn/haar verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Wederpartij.

12.2 Voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument heeft Praktijk Agnes Dieleman pas recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, nadat Praktijk Agnes Dieleman de Wederpartij na het intreden van het verzuim een aanmaning heeft gestuurd om de openstaande factuur of facturen binnen veertien dagen te voldoen.

12.3 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Wederpartij.

## **Artikel 13 Uitvoering Diensten**

13.1 De Diensten zullen worden uitgevoerd op locatie van Agnes Dieleman.



13.2 Indien voor de voor de uitvoering van de Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is deze termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.

## Artikel 14 Dienstverlening op afstand

14.1 Deze bepaling is alleen van toepassing op de Wederpartij in de hoedanigheid van Consument.

14.2 Ingeval van Dienstverlening op afstand heeft Praktijk Agnes Dieleman het recht om de Wederpartij tot vooruitbetaling van ten hoogste 50% van de vergoeding te verplichten.

14.3 Ingeval van Dienstverlening op afstand heeft de Wederpartij in beginsel het recht de Overeenkomst gedurende 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst, zonder opgave van redenen, te herroepen.

14.4 Indien Praktijk Agnes Dieleman niet heeft voldaan aan haar informatieplicht of gegevens niet in de juiste vorm heeft verstrekt, heeft de Wederpartij het recht de Overeenkomst gedurende 1 jaar na het sluiten van de Overeenkomst, zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien Praktijk Agnes Dieleman in 1 jaar alsnog voldoet aan de informatieplicht, begint de dag nadat hij alsnog heeft voldaan aan die plicht, de termijn van veertien kalenderdagen te lopen.

14.5 Het herroepingsrecht vervalt op het moment dat de Dienst volledig is verricht. Daarnaast vervalt het herroepingsrecht indien Praktijk Agnes Dieleman met de uitvoering van de Dienst is begonnen met uitdrukkelijk voorafgaande instemming van de Wederpartij en indien de Wederpartij heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Praktijk Agnes Dieleman de Dienst volledig heeft verricht.

14.6 Indien de Wederpartij de geleverde zaken terugzendt, dient de Wederpartij de zaken in een deugdelijke verpakking, met alle geleverde toebehoren en in originele staat, te retourneren. De verzendkosten van het terugzenden komen voor risico en rekening van de Wederpartij.

14.7 Indien de Wederpartij gebruik heeft gemaakt van zijn/haar herroepingsrecht, is de Wederpartij verplicht de goederen binnen 14 dagen terug te zenden omdat de Wederpartij Praktijk Agnes Dieleman heeft medegedeeld dat hij de Overeenkomst herroept.

14.8 Geen herroepingsrecht: het bepaalde in dit artikel geldt niet indien de Overeenkomst betrekking heeft op:

- Onroerende goederen;
- Financiële Diensten;
- Diensten betreffende logies, vervoer, horecabedrijf;
- Diensten die verricht worden op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
- Kranten en tijdschriften, waaronder ook nieuwsbrieven en snelle berichtgevingen;
- Producten en/of Diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Praktijk Agnes Dieleman geen invloed heeft en zich binnen de herroepingstermijn voordoet;
- Verzegelde Producten waarvan de Wederpartij de zegel heeft verbroken;
- Hygiënische Producten waarvan de Wederpartij de zegel heeft verbroken;
- Producten en/of Diensten die met de instemming van de Wederpartij al binnen de bedenktijd geleverd worden;
- Producten en/of Diensten die vanwege hun aard niet teruggezonden kunnen worden;

- Producten en/of Diensten die snel kunnen bederven of verouderen;
- Producten en/of Diensten van persoonlijke aard;
- Producten en/of Diensten op maat gemaakt.

## **Artikel 15** Geen retour en geen terugbetaling

15.1 Gelet op het feit dat de Diensten van Praktijk Agnes Dieleman van persoonlijke aard zijn en op maat gemaakt zijn voor de Wederpartij, bestaat er geen mogelijkheid voor de Wederpartij om zich te beroepen op het herroepingsrecht, kan de Wederpartij de verrichte Diensten en opgeleverde Producten niet retourneren en kan de Wederpartij geen geld terugkrijgen. Dit artikel is zowel van toepassing op de Wederpartij in de hoedanigheid van Bedrijf, als op de Wederpartij in de hoedanigheid van Consument.

## **Artikel 16** Eigendomsvoorbehoud

16.1 Alle door Praktijk Agnes Dieleman in het kader van de Overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van Praktijk Agnes Dieleman totdat de Wederpartij hetgeen hij op grond van de Overeenkomst is verschuldigd deugdelijk is nagekomen en volledig heeft voldaan.

16.2 Bij het verschuldigde is tevens inbegrepen: de vergoeding van alle kosten en rente, ook van eerdere en latere leveringen en verrichte diensten, alsmede schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming.

16.3 Zolang het eigendom van het geleverde niet over is gegaan op de Wederpartij, mag deze hetgeen onder het eigendomsvoorbehoud valt niet doorverkopen, verpanden of op enige andere wijze bezwaren, behoudens binnen de normale uitoefening van zijn/haar bedrijf.

## **Artikel 17** Auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten

17.1 De auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Dienst en alle resultaten daarvan (Producten), blijven berusten bij Praktijk Agnes Dieleman of bij de derde van wie Praktijk Agnes Dieleman het recht heeft verkregen om een onderdeel van deze Diensten/Producten aan de Wederpartij ter beschikking te stellen. Gedurende de Overeenkomst verleent Praktijk Agnes Dieleman aan de Wederpartij een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Dienst/Product binnen de eigen bedrijfsactiviteiten en voor het overeengekomen doel te gebruiken.

17.2 De auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten op gegevens en materialen die de Wederpartij in het kader van de Overeenkomst aan Praktijk Agnes Dieleman ter beschikking stelt, blijven berusten bij de Wederpartij of bij de derde van wie de Wederpartij het recht heeft verkregen deze materialen aan Praktijk Agnes Dieleman ter beschikking te stellen. De Wederpartij verleent Praktijk Agnes Dieleman het recht om deze gegevens en materialen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken, waarmee mede doch niet uitsluitend wordt verstaan te verveelvoudigen, te wijzigen of openbaar te maken.

17.3 De Wederpartij staat ervoor in dat de door hem/haar ter beschikking gestelde gegevens en materialen geen inbreuk maken op de rechten van derden en dat hij/zij gerechtigd is deze gegevens en materialen aan Praktijk Agnes Dieleman ter beschikking te stellen. De Wederpartij vrijwaart Praktijk Agnes Dieleman volledig van eventuele aanspraken en vorderingen tot schadevergoeding van derden en van alle door haar in verband met deze aanspraken en vorderingen gemaakte kosten.

17.4 Het is de Wederpartij niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten en intellectuele

eigendomsrechten van Praktijk Agnes Dieleman of haar licentiegevers te verwijderen of te wijzigen.

17.5 Alle door Praktijk Agnes Dieleman uit hoofde van de Overeenkomst verstrekte gebruiksrechten vervallen bij het einde van de Overeenkomst van rechtswege.

## **Artikel 18** Geheimhouding

18.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

18.2 Partijen leggen deze verplichting tot geheimhouding tevens op aan hun werknemers en aan door hen, ter uitvoering van de Overeenkomst, ingeschakelde derden.

## **Artikel 19** Verwerking persoonsgegevens en Privacyverklaring

19.1 Praktijk Agnes Dieleman handelt in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG), welke vanaf 25 mei 2018 van kracht is. Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens heeft Praktijk Agnes Dieleman een Privacyverklaring opgesteld, die te raadplegen is op de website van Praktijk Agnes Dieleman. Bezoekers van de website dienen akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden en met de Privacyverklaring. Indien zij niet akkoord gaan met één van deze documenten, is het niet mogelijk om gebruik te maken van de website en Diensten/Producten van Praktijk Agnes Dieleman.

19.2 De persoonsgegevens en informatie die de Wederpartij aan Praktijk Agnes Dieleman verstrekt, zal Praktijk Agnes Dieleman zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren. Praktijk Agnes Dieleman zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is.

19.3 Praktijk Agnes Dieleman mag de persoonsgegevens van de Wederpartij uitsluitend en alleen gebruiken voor noodzakelijke en specifieke doeleinden: in het kader van de uitvoering van de Diensten, het leveren van de Producten of het afhandelen van een eventuele klacht.

19.4 De Wederpartij heeft het recht op inzage, recht op correctie en recht op verwijdering van de doorgegeven persoonsgegevens.

19.5 De Wederpartij is gerechtigd om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen omtrent zijn/haar persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is verplicht deze klacht te behandelen.

19.6 De Wederpartij gaat akkoord dat Praktijk Agnes Dieleman de Wederpartij voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Wederpartij niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Wederpartij dit kenbaar maken.

19.7 Wanneer een bezoeker zich aanmeldt voor de nieuwsbrief, gaat de bezoeker er mee akkoord regelmatig een melding te ontvangen wanneer er een nieuw blogbericht op de website is geplaatst. Deze melding zal de bezoeker ontvangen via de e-mail.

## Artikel 20 Overmacht

20.1 Een tekortkoming kan niet aan Praktijk Agnes Dieleman of de Wederpartij worden toegerekend, daar de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dit geval zijn de partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.

20.2 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Praktijk Agnes Dieleman geen invloed kan uitoefenen en waardoor Praktijk Agnes Dieleman niet in staat is de verplichtingen na te komen.

20.3 Als overmacht opleverende omstandigheden worden o.a. beschouwd: uitsluiting, brand, waterschade, epidemieën (waaronder virussen waarvoor nog geen vaccin voor gevonden is), natuurrampen of andere van buiten komende onheilen, mobilisatie, oorlog, verkeersbelemmeringen, blokkades, in- of uitvoerbelemmeringen of andere overheidsmaatregelen, stagnatie of vertraging in de aanvoer van grondstoffen of machineonderdelen, alsmede elke omstandigheid, waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd ten gevolge waarvan de nakoming van de Overeenkomst door Praktijk Agnes Dieleman in redelijkheid niet van de Wederpartij mag worden verlangd.

20.4 Praktijk Agnes Dieleman heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Praktijk Agnes Dieleman zijn verbintenis had moeten nakomen.

20.5 In geval van overmacht zijn de partijen niet verplicht de Overeenkomst voort te zetten, noch gehouden tot enigerlei schadevergoeding.

20.6 Zowel Praktijk Agnes Dieleman als de Wederpartij kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat de partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.

20.7 Indien de situatie van overmacht van tijdelijke aard is, behoudt Praktijk Agnes Dieleman zich het recht voor om de overeengekomen prestatie op te schorten voor de duur van de overmachtssituatie. In geval van blijvende overmacht zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden.

20.8 Indien Praktijk Agnes Dieleman ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Praktijk Agnes Dieleman gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Wederpartij is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

## Artikel 21 Ontbinding

21.1 Indien de Wederpartij een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is Praktijk Agnes Dieleman bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

21.2 Daarnaast is Praktijk Agnes Dieleman bevoegd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:

- Na het sluiten van de Overeenkomst Praktijk Agnes Dieleman omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen;
- De Wederpartij 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;
- Door de vertraging aan de zijde van de Wederpartij niet langer van Praktijk Agnes Dieleman kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
- Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Praktijk Agnes Dieleman kan worden gevergd;
- De Wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op het geheel of een gedeelte van zijn/haar eigendom;
- De Wederpartij onder curatele wordt gesteld;
- De Wederpartij is komen te overlijden.

21.3 Ontbinding van de Overeenkomst geschiedt door middel van schriftelijke kennisgeving aan de Wederpartij, zonder rechterlijke tussenkomst.

21.4 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Praktijk Agnes Dieleman op de Wederpartij onmiddellijk opeisbaar.

21.5 Indien Praktijk Agnes Dieleman de Overeenkomst op grond van de voorgaande gronden ontbindt, is Praktijk Agnes Dieleman niet aansprakelijk voor enigerlei kosten of schadevergoeding. Indien de ontbinding is toe te rekenen aan de Wederpartij, is de Wederpartij aansprakelijk voor de door Praktijk Agnes Dieleman geleden schade.

## Artikel 22 Schade en aansprakelijkheid

22.1 Praktijk Agnes Dieleman is slechts aansprakelijk voor directe schade, mits die directe schade is ontstaan door bewuste roekeloosheid of opzet van Praktijk Agnes Dieleman. Onder directe schade moet uitsluitend worden verstaan:

- Materiële schade aan de eigendommen van de Wederpartij;
- Redelijke kosten, die Wederpartij heeft gemaakt ter vaststelling van de aansprakelijkheid en (de omvang van de directe) schade;
- Redelijke kosten, die Wederpartij redelijkerwijs heeft gemaakt, en redelijkerwijs kon en mocht maken, ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de Wederpartij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade;
- Redelijke kosten, die Wederpartij redelijkerwijs heeft gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2, sub c van het Burgerlijk Wetboek.

22.2 Praktijk Agnes Dieleman is niet aansprakelijk voor indirecte schade (daaronder in ieder ge-

val begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of immateriële schade van de Wederpartij, in het geval van consumentenkoop strekt deze beperking niet verder dan die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 BW), niet voor schade, van welke aard dan ook, doordat Praktijk Agnes Dieleman is uitgegaan van door de Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens (tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Praktijk Agnes Dieleman kenbaar behoorde te zijn) en niet voor verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens of documenten.

22.3 Indien Praktijk Agnes Dieleman aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag tot maximaal eenmaal het bedrag dat in de factuur staat vermeld, doch uiterlijk tot het bedrag waarop de door Praktijk Agnes Dieleman aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat Praktijk Agnes Dieleman overeenkomstig de verzekering draagt.

22.4 De Wederpartij dient de schade waarvoor Praktijk Agnes Dieleman aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien dagen na het ontstaan van de schade aan Praktijk Agnes Dieleman te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.

## **Artikel 23 Overdracht rechten en verplichtingen**

23.1 Praktijk Agnes Dieleman is gerechtigd zonder voorafgaande toestemming van de Wederpartij de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan dochter- of groepsmaatschappijen, aan een derde bijvoorbeeld in geval van verkoop van de onderneming of in onder aanneming uit te besteden.

## **Artikel 24 Klachtenregeling**

24.1 Eventuele klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij Praktijk Agnes Dieleman binnen 14 dagen nadat hetgeen de klacht betrekking op heeft zich heeft geopenbaard.

24.2 Praktijk Agnes Dieleman streeft ernaar om binnen 14 dagen te reageren op de ingediende klacht.

24.3 Praktijk Agnes Dieleman behandelt de klachten vertrouwelijk.

## **Artikel 25 Toepasselijk recht en geschillen**

25.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Praktijk Agnes Dieleman partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Wederpartij zijn woonplaats in het buitenland heeft.

25.2 De Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

25.3 Indien Praktijk Agnes Dieleman en de Wederpartij een geschil hebben voortvloeiend uit de Overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen.

25.4 Mocht het onderling overleg niet tot een oplossing van het geschil leiden, zal het geschil uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Praktijk Agnes Dieleman gevestigd is, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

## **Artikel 26 Wijziging Algemene Voorwaarden**

26.1 Praktijk Agnes Dieleman is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Op de website van Praktijk Agnes Dieleman zijn altijd de actuele Algemene Voorwaarden te raadplegen. Gewijzigde Algemene Voorwaarden worden altijd gepubliceerd via de website van Praktijk Agnes Dieleman of worden op een andere wijze aan de Wederpartij bekend gemaakt.

26.2 Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds afgesloten Overeenkomsten.

26.3 Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden zullen na 30 dagen, nadat de Wederpartij op de hoogte is gesteld van de wijzigingen, van kracht zijn.

26.4 Indien de Wederpartij niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen is de Wederpartij gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden. De ontbinding van de Overeenkomst gaat in op de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden in gaan.

## **Artikel 27 Vindplaats**

27.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden op de website van Praktijk Agnes Dieleman en gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 53053524.