

## Algemene Voorwaarden Christi Houwers Training & Advies

Christi Houwers Training & Advies ([www.christihouwers.nl](http://www.christihouwers.nl)), inclusief de handelsnaam Inside Outfits ([www.insideoutfits.nl](http://www.insideoutfits.nl)) richt zich, zowel online als offline, op adviseren en geven van trainingen aan bedrijven en personen t.a.v. team- en persoonlijke ontwikkeling, het geven van onderwijs (opleiding tot kleurexpert/kleurcoach), coachen van vrouwen en mannen t.a.v. persoonlijke ontwikkeling m.b.v. kracht van kleur, in de meest ruime zin.

Christi Houwers Training & Advies (inclusief de handelsnaam Inside Outfits, ondernemster: Christi Houwers) is gevestigd aan Diekink 17, 7475 DS Markelo, Nederland en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 84384697. Het BTW-nummer is desgewenst op te vragen via e-mail.

## Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen met een hoofdletter geschreven en in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

1. **Christi Houwers Training & Advies (hierna genoemd: CHTA):** de wederpartij bij de Overeenkomst met Afnemer en gebruiker van deze algemene voorwaarden.
2. **Inside Outfits:** handelsnaam van CHTA. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Inside Outfits. Daar waar in deze voorwaarden wordt gesproken van CHTA kan ook Inside Outfits worden gelezen.
3. **Afnemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtverkrijgende(n), die gebruik maakt van de aangeboden Diensten van CHTA en wederpartij bij de Overeenkomst met CHTA.
4. **Diensten:** alle werkzaamheden welke worden beschreven in het online aanbod van CHTA of waartoe opdracht is gegeven of die door CHTA uit anderen hoofde worden verricht, dit alles in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattende de werkzaamheden zoals vermeld in de Overeenkomst c.q. alle werkzaamheden die aan de gegeven opdracht dienstig kunnen zijn;
5. **Overeenkomst:** alle afspraken die gemaakt worden tussen CHTA en Afnemer, op basis waarvan CHTA Diensten zal verrichten tegen betaling door Afnemer. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd aan Afnemer. Bij Overeenkomsten die offline tot stand komen, stuurt Afnemer voor aanvang van de opdracht één exemplaar getekend retour, of bevestigt deze per mail.
6. **Overeenkomst op afstand:** overeenkomst tussen Afnemer en het (online) aanbod op de website van CHTA, op afstand tot stand gekomen door gebruikmaking van een daartoe bestemd systeem. Bij deze overeenkomsten die tot stand komen via aankoop in de webshop ([www.christihouwers.nl](http://www.christihouwers.nl)) en/of [www.insideoutfits.nl](http://www.insideoutfits.nl)), de zogenaamde Overeenkomst op afstand, bevestigt Afnemer de afname van de Diensten door het volledig invullen van de vereiste gegevens tijdens het bestelproces en/of het aanklikken van de bestelknop. Op deze overeenkomst en dit bestelproces zijn de voorwaarden van koop op afstand van toepassing.
7. **Partijen:** CHTA en Afnemer gezamenlijk;
8. **Ik/mijn:** CHTA
9. **Jij/jouw:** Afnemer
10. **Schriftelijk:** onder "schriftelijk" valt in deze algemene voorwaarden ook communicatie per e-mail, fax of digitaal (bijvoorbeeld via een online interface, online registratie of online aankoop) mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelingen en schriftelijke aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten, Diensten, leveringen en alle daarmee verband houdende handelingen of werkzaamheden van CHTA van welke aard dan ook, tenzij die toepasselijkheid geheel of op onderdelen uitdrukkelijk schriftelijk is uitgesloten c.q. expliciet anders is overeengekomen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn zowel van toepassing op offline als online aankopen. Voor online aankopen, de zogenaamde Overeenkomst op afstand, de gelden nadere specifieke voorwaarden als bedoeld in artikel 5 en 6.

3. Eventuele voorwaarden van Afnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
4. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts van toepassing indien en voor zover deze door CHTA uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard en als zodanig tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Wanneer door CHTA gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van onderhavige algemene voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze voorwaarden te eisen. Afnemer kan geen rechten ontleen aan de wijze waarop CHTA de onderhavige voorwaarden toepast.
6. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden of enige andere Overeenkomst met CHTA geheel of gedeeltelijk niet van toepassing of (ver)nietig(baar) mocht (en) zijn, dan blijven alle overige bepalingen van kracht. De betreffende (ver)nietig(bare)bepaling komt te vervallen en deze wordt vervangen door een door CHTA vast te stellen nieuwe, rechtens toelaatbare en vergelijkbare bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.
7. Afnemer met wie eenmaal met toepassing van deze algemene voorwaarden werd gecontracteerd, stemt in met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op latere Overeenkomsten tussen hem en CHTA, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
8. In geval van strijd tussen de inhoud van een tussen Afnemer en CHTA gesloten Overeenkomst en de onderhavige algemene voorwaarden, prevaleert de inhoud van de Overeenkomst.

### Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en offertes van CHTA, zijn herroepelijk en vrijblijvend, zowel wat betreft prijs, inhoud en levertijd en vervallen na 30 dagen, tenzij schriftelijk anders wordt aangegeven.
2. Offertes zijn gebaseerd op de door Afnemer aan CHTA verstrekte informatie. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar/hem aan CHTA opgegeven eisen, informatie, specificaties en andere gegevens.
3. Kennelijke fouten, vergissingen of verschrijvingen in het aanbod of delen van het aanbod van CHTA, binden CHTA niet.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht CHTA niet tot het uitvoeren van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Aanbiedingen of offertes, bonussen of kortingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of orders.
6. Het is Afnemer niet toegestaan om de offerte van CHTA te openbaren of op enige andere wijze met derden te delen, tenzij de schriftelijke toestemming van CHTA.

### Artikel 4 Totstandkoming Overeenkomst

1. Behoudens het hierna gestelde en uitgezonderd de specifieke voorwaarden geldend voor de Overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 5, komt een Overeenkomst met CHTA eerst dan tot stand na schriftelijke aanvaarding van een opdracht door CHTA. CHTA stuurt hiertoe aan Afnemer een schriftelijke opdrachtbevestiging. De opdrachtbevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij Afnemer daartegen onmiddellijk en schriftelijk protesteert. Afnemer stuurt voor aanvang van de opdracht één exemplaar getekend retour, of bevestigt de opdrachtbevestiging per mail.
2. De inhoud van de Overeenkomst wordt uitsluitend bepaald door de in de opdrachtbevestiging gegeven omschrijving van de opdracht.
3. Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken en/of aangebrachte wijzigingen binden CHTA slechts, indien deze door CHTA, schriftelijk, binnen 14 dagen zijn bevestigd.
4. Voor Overeenkomsten, werkzaamheden of transacties waarvoor naar aard en omvang geen schriftelijke offerte wordt verzonden, wordt de factuur geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen 7 werkdagen na factuurdatum.

### Artikel 5 Totstandkoming Overeenkomst op afstand

1. In afwijking tot het gestelde in artikel 4 geldt voor de online verkopen via de website van CHTA of via andere vormen van communicatie op afstand, voor de totstandkoming van de Overeenkomst op afstand hetgeen in dit artikel is vastgelegd. Het recht en de voorwaarden van annuleren of herroepen van de Overeenkomst op afstand staan beschreven in artikel 6 van deze voorwaarden.
2. Het aanbod op mijn website of via andere vormen van communicatie op afstand zoals via social media, telefoon of e-mail zijn een vrijblijvende herroepelijke aanbieding aan Afnemer, om mijn Diensten op afstand te verwerven. Eerst, na het volledig invullen en verzenden van het daartoe bestemde online

aanmeld- of bestelformulier en/of klikken op de daartoe bestemde bestelknop, komt de Overeenkomst op afstand tot stand.

3. CHTA bevestigt de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod per e-mail. Tot het moment dat CHTA de bevestiging heeft verzonden, kan Afnemer de Overeenkomst ontbinden.
4. In uitzondering op lid 2 komt de Overeenkomst slechts tot stand nadat CHTA binnen de wettelijke kaders, op de hoogte is gesteld of Afnemer aan diens betalingsverplichtingen kan voldoen en van overige feiten en factoren die van belang zijn om op verantwoorde wijze een Overeenkomst op afstand aan te kunnen gaan. Bij voldoende weigeringsgronden heeft CHTA het recht de Overeenkomst niet aan te gaan, althans te ontbinden of aan de Overeenkomst bijzondere voorwaarden te verbinden.

### Artikel 6 Ontbinding/annulering Overeenkomst op afstand, procedure annuleren

1. Afnemer heeft het recht de Overeenkomst die op afstand tot stand gekomen is, zonder opgaaf van redenen te ontbinden binnen 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst op afstand. Binnen deze periode ontvangt Afnemer de investering volledig terug.
2. Indien Afnemer gebruik wenst te maken van het ontbindingsrecht dient Afnemer dit binnen de bedenktijd van 14 dagen per email aan CHTA, kenbaar te maken. Afnemer ontvangt hierop een bevestiging per e-mail van ontvangst. Hierna wordt de toegang tot de training of online programma, en/of het materiaal, alsook de eventuele toegang tot een online community geannuleerd. Tevens worden alle geplande mails rondom de online training of programma, coach sessies, etc. niet meer verzonden.
3. Afnemer ontvangt na annulering een creditfactuur voor de eigen administratie. Zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen dertig dagen gerekend vanaf de dag dat CHTA de kennisgeving tot herroeping van Afnemer heeft ontvangen, ontvangt Afnemer de investering terug. Voor de terugbetaling maakt CHTA in principe gebruik dezelfde betaalmethode, welke ook gebruikt is bij de oorspronkelijke transactie, tenzij uitdrukkelijk iets anders met Afnemer is overeengekomen.
4. Wanneer Afnemer expliciet vraagt aan CHTA, om de uitvoering van de Overeenkomst op afstand tijdens deze bedenktijd te starten, en CHTA geeft gehoor aan dit verzoek, door uitvoering van een deel of het geheel van de Overeenkomst binnen deze bedenktijd te starten, dan heeft CHTA recht op een naar redelijkheid vast te stellen gedeeltelijke of gehele vergoeding voor de reeds geleverde Diensten, tot aan het moment van annuleren binnen de bedenktijd.
5. Na de bedenktijd van 14 dagen is het niet mogelijk om jouw deelname aan een training of (online) programma te annuleren en daarbij jouw investering terug te ontvangen. Je komt hier expliciet overeen dat artikel 7:408 lid 1 van het BW niet van toepassing is en dat tussentijdse opzegging niet mogelijk is.

### Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst

1. CHTA zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en met de grootste zorgvuldigheid uitvoeren. CHTA heeft jegens de uitvoering van de Overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.
2. De (online) trainingen en online programma's uit het aanbod van CHTA bestaan uit meerdere delen. In deze trainingen en programma's, eventuele online coach sessies en tijdens online live bijeenkomsten, deel ik mijn kennis, ervaring en tools om zelfstandig jouw eigen persoonlijke ontwikkeling door te laten maken. Ik kan niet garanderen dat het volgen van mijn trainingen, online programma's, coach sessies en/of online bijeenkomsten successen in je leven, je werk of bedrijf genereert. Ook kan ik niet garanderen of jij het vooraf door jezelf bepaalde resultaat behaalt. Dit ligt binnen jouw eigen invloedssfeer en verantwoordelijkheid. Wel zal ik me inspannen dat je de juiste handvatten hebt om mijn trainingen, online programma's, coach sessies en andere bijeenkomsten met succes te volgen en af te ronden. Gedurende de looptijd van de training en/of programma's sta ik binnen de grenzen van mijn kunnen voor je klaar. De ondersteuning die ik bied is afhankelijk van welk aanbod je afneemt en waarvan de inhoud vermeld wordt in jouw deelname document of vermeld staat op mijn website (s).
3. Als deelnemer volg je de inhoud van de trainingen of programma's zelfstandig. Het is jouw eigen verantwoordelijkheid om naast het volgen van de lessen, trainingen en coachsessies voldoende tijd te reserveren om zoveel als mogelijk uit de aangeboden lessen te halen en het geleerde toe te passen in de praktijk en in jouw leven. Jij bent de sleutel tot jouw succes, de (online)trainingen, programma's en eventuele coach sessies bieden je de handvatten die jou helpen om jouw eigen kleur- en stijl te ontdekken.  
Wanneer je alle modules en opdrachten doorloopt en hiervoor voldoende de tijd neemt, haal je alles uit een training of programma wat mogelijk is.

### Artikel 8 Duur en uitvoeringstermijn

1. De Overeenkomst of de Overeenkomst op afstand wordt uitgevoerd gedurende de bepaalde tijd zoals die is beschreven in de omschrijving van het aanbod, aanbieding of de offerte, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Alle Overeenkomsten voor bepaalde tijd eindigen met hun volbrenging of op het door Partijen of het gebruik bepaalde tijdstip.
3. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst of Overeenkomst op afstand, geen bepaalde tijd of bepaalde uitvoeringstermijn is vastgelegd in het aanbod, dan is een individuele afspraak tussen Partijen vereist. Wanneer er tussen het sluiten van Overeenkomst of de Overeenkomst op afstand en de uitvoering van de Overeenkomst of Overeenkomst op afstand meer dan 12 maanden is verstreken, behoud ik mij het recht voor een prijsverhoging door te voeren op de bijbehorende dienstverlening, conform artikel 9.4.

### Artikel 9 Prijzen

1. De inhoud en prijzen van mijn online aanbod staan vermeld op de website(s) van CHTA en/of op de aanbiedingen of offertes die door CHTA worden uitgebracht. Deze prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen (doch niet uitsluitend) reis- en verblijfkosten, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
2. Bij online aankopen via de website worden tijdens het bestelproces, de BTW, andere heffingen van overheidswege en alle overige bijkomende kosten vermeld en wordt het totaal bedrag getoond, zodat het Afnemer voor het afronden van de bestelling duidelijk is, welk totaal bedrag Afnemer aan CHTA verschuldigd is wanneer zij de bestelling plaatst.
3. Indien met Afnemer een vaste prijs is overeengekomen, is CHTA ten allen tijde gerechtigd tot verhoging van deze prijs zonder dat Afnemer in dat geval gerechtigd is om de Overeenkomst of Overeenkomst tot Afstand om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen etc. of op andere gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst of de Overeenkomst op afstaand redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
4. Overeengekomen prijzen c.q. tarieven, alsmede prijzen in aanbiedingen en offertes of online gelden, behoudens uitdrukkelijk andersluidende schriftelijke Overeenkomsten, voor de duur van het kalenderjaar waarin zij zijn overeengekomen en kunnen jaarlijks worden aangepast.  
CHTA is gerechtigd haar tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen overeenkomstig het prijsindexcijfer van het Bureau voor de Statistiek voor commerciële dienstverlening (index 2010 = 100).

### Artikel 10 Betaling, betalingsvoorwaarden en bezwaar

1. Voor online bestellingen zijn de betaalmethoden en betaaltermijnen van toepassing die in het onlinebestelproces worden vermeld.
2. De betaling van facturen voor offline bestellingen dient te geschieden voor de betaaltermijn welke vermeld staat op de factuur, zonder verrekening en op een door CHTA aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
5. Voor alle aankopen, zowel online als offline, is CHTA gerechtigd facturen digitaal (per mail) aan Afnemer toe te sturen.
6. Afnemer heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan CHTA te melden.
7. Betaling kan in een keer of in termijnen worden voldaan. Als Afnemer het deelnemersgeld in termijnen betaalt, dan gaat hij/zij akkoord met de verplichting om aan elke betalingstermijn te voldoen. Ook na afronding van de training of het (online) programma zal de verplichting tot betaling bestaan. Voor deelname aan een online-training of online programma geldt, dat Afnemer na betaling (van de eerste termijn of het volledige bedrag) directe toegang tot de training/programma ontvangt, tenzij er is aangegeven dat de online-training of programma pas van start gaat op een aangegeven startdatum. In dit laatste geval krijgt Afnemer toegang zodra deze training of programma van start gaan. Na betaling is voor Afnemer een online plek gereserveerd. Wanneer Afnemer de betaling niet voldoet, ontvangt hij/zij geen toegang tot training of het programma.
8. Bij een niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is Afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat nadere ingebrekestelling daartoe is vereist.
9. Afnemer is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd over het openstaande bedrag.

Alle (buiten)gerechtelijke kosten welke CHTA maakt ter verkrijging van voldoening - zowel in als buiten rechte - komen vanaf dat moment voor rekening van Afnemer. In dat geval is Afnemer een vergoeding verschuldigd van ten minste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 150,00. Voor consumenten bedraagt dit een percentage van ten minste 5% met een minimum van € 40,00. Indien de werkelijk door CHTA gemaakte en te maken kosten boven dit bedrag uitstijgen, komen deze eveneens voor vergoeding in aanmerking.

10. Bezwaren tegen (de hoogte van) een factuur dient Afnemer uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum van de betreffende factuur schriftelijk aan CHTA kenbaar te maken, op straffe van verval van het recht op betwisting. Betwisting van de factuur schort de betalingsverplichting van Afnemer niet op.
11. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van Afnemer zijn de vorderingen van CHTA en de verplichtingen van Afnemer jegens CHTA onmiddellijk opeisbaar.
12. Indien Afnemer uit welken hoofde ook, één of meer tegenvorderingen op CHTA heeft, dan ziet Afnemer af van het recht op verrekening. Genoemde afstand van het recht op verrekening geldt eveneens indien Afnemer (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

### Artikel 11 Annuleren van trainingen of programma's

1. Onverminderd de rechten voor het annuleren of herroepen van een Overeenkomst op afstand, als beschreven in artikel 6, gelden voor het annuleren van Trainingen of Programma's met een (open)inschrijving met een vooraf vastgestelde startdatum, de nadere voorwaarden zoals die in dit artikel zijn vastgelegd.
2. Afnemer verplicht zich een eventuele annulering of wijziging schriftelijk door te geven aan CHTA. Bij annulering van inschrijving door Afnemer treden Partijen eerst in overleg om te komen tot passende alternatieven. Indien er geen passende alternatieven mogelijk zijn, dit ter beoordeling van CHTA gelden de annuleringsvoorwaarden als bedoeld in dit artikel. Afnemer is verplicht annuleringskosten te betalen aan CHTA, als volgt:
  - a. Bij annulering na inschrijving tot 4 (vier) weken voor de startdatum kan kosteloos worden geannuleerd.
  - b. Bij annulering na inschrijving tot 2 (twee) weken voor de startdatum zijn de annuleringskosten 50% van de overeengekomen prijs.
  - c. Bij annulering na inschrijving tot 1 (één) week voor startdatum zijn de annuleringskosten 75% van de overeengekomen prijs.
  - d. Bij annulering na inschrijving binnen 1 (één) week voor startdatum zijn de annuleringskosten 100% van de overeengekomen prijs.
 Dit geldt ook voor tussentijdse beëindiging, bij aanvang, of bij het niet verschijnen van Afnemer.
3. Indien Afnemer niet kan deelnemen aan de training, mag Afnemer een vervangende deelnemer aanwijzen, die in plaats van Afnemer zal deelnemen. Afnemer is verplicht deze wijziging te melden aan CHTA. Het aanwijzen van een vervangende deelnemer ontslaat Afnemer niet van de plicht aan de betaling voor de afgenomen Diensten te voldoen, tenzij Partijen anders overeenkomen. In geval van het aanwijzen van een vervangende deelnemer en het voldoen aan de betalingsverplichting, zijn de annuleringskosten uit lid 2 niet van toepassing.
4. Voor de Opleiding tot Kleurexpert/ kleurcoach geldt expliciet de volgende annuleringsregeling:
  - a. Annuleringen meer dan 10 werkdagen voor de eerste dag van de cursus: volledige restitutie minus €50,- administratiekosten
  - b. Annuleringen binnen 5-10 werkdagen: 50% restitutie, minus € 50 administratiekosten
  - c. Annuleringen binnen 4 werkdagen of niet op komen dagen: geen restitutie
 Annuleringskosten zijn niet van toepassing als conform lid 3 van dit artikel een vervangende deelnemer wordt gevonden, om de vrijgekomen plaats in te vullen.
5. CHTA behoudt zich het recht voor om trainingen of programma's of coaching te annuleren, zonder opgaaf van redenen, dan wel een Afnemer te weigeren.
6. CHTA verplicht zich de annulering c.q. weigering schriftelijk te bevestigen en betaalt in dat geval 100% van het tot dan toe door Afnemer betaalde bedrag terug binnen 30 dagen, waarmee de Overeenkomst is beëindigd zonder verdere verplichtingen of aanspraken over en weer.

### Artikel 12 Annuleren of afzeggen van afspraken of coach sessies

1. CHTA zal zich naar beste vermogen inspannen, alle overeengekomen afspraken na te komen op de dag en tijd zoals die met de Afnemer zijn overeengekomen. Afspraken en deadlines gelden als bindend, wanneer

- deze bindend overeengekomen zijn of als deze als zodanig benoemd zijn in het aanbod. Afspraken, coach sessies of andere overeengekomen termijnen worden gemaakt op basis van wederzijdse beschikbaarheid.
2. In geval online afspraken of online coach sessies deel uit maken van de ondersteuning, kan je deze maximaal 48 uur van tevoren kosteloos afzeggen of verplaatsen. In geval van tijdige annulering of afzegging kan je dan een nieuwe afspraak inplannen. Een nieuwe afspraak moet binnen een termijn van 2 maanden worden gepland, tenzij anders overeengekomen wordt tussen Partijen. CHTA probeert daarvoor ruimte te maken in haar agenda, maar kan niet garanderen dat er ruimte beschikbaar is. Als het gesprek minder dan 48 uur van tevoren afgezegd wordt of als de afspraak helemaal niet afgezegd wordt door Afnemer en Afnemer verschijnt niet op de afgesproken datum en tijd, dan vervalt de online afspraak of online coachsessie. Afnemer ontvangt geen vergoeding, of tegemoetkoming in, of vermindering van de kosten voor de te laat afgezegde of gemiste afspraak. Indien Afnemer wenst, kan Afnemer tegen betaling van het afspraak tarief een nieuwe online afspraak of online coach sessie inplannen en afnemen.
  3. In geval Offline afspraken en/of sessies deel uit maken van de ondersteuning, welke of in de studio in Markelo of op locatie bij Afnemer of een andere locatie plaatsvinden, kunnen deze tenminste 5 werkdagen van tevoren geannuleerd of verzet worden. Wel worden in dit geval eventuele reis- en/of verblijfkosten die niet meer geannuleerd kunnen worden door CHTA, in rekening gebracht bij Afnemer. Bij een annulering of afzegging binnen de termijn van 5 werkdagen of bij niet verschijnen van Afnemer op een geplande afspraak, dan vervalt het recht op deze offline afspraak of sessie. Afnemer ontvangt geen vergoeding, of tegemoetkoming in, of vermindering van de kosten voor de te laat afgezegde of gemiste afspraak. Indien Afnemer wenst, kan Afnemer tegen betaling van het afspraak tarief een nieuwe offline afspraak of offline coach sessie inplannen en afnemen.
  4. CHTA behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de Overeenkomst of de Overeenkomst op afstand.

### Artikel 13 Opschorting en ontbinding

1. Bij een niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling behoudt CHTA zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst of de Overeenkomst op afstand met onmiddellijke ingang op te schorten en/of stop te zetten, zonder hiervoor enige schadevergoeding jegens Afnemer gehouden te zijn. Tevens behoudt CHTA zich dan het recht voor om (een) eventuele coach sessie(s) af te zeggen en haar verplichtingen op te schorten, totdat Afnemer de betreffende termijn(en) heeft betaald. Na betaling kan Afnemer dan een nieuwe afspraak voor de coach sessie inplannen, maar de sessie dient wel binnen de uitvoeringstermijn van de Overeenkomst plaats te vinden. CHTA kan niet garanderen dat er nog ruimte is in de agenda om de sessie in te halen.
2. Indien Afnemer, na deswege in gebreke te zijn gesteld, enige andere verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, is CHTA gerechtigd haar verplichtingen jegens Afnemer op te schorten, zonder daardoor tot enige schadevergoeding jegens Afnemer gehouden te zijn. Hiertoe is CHTA eveneens gerechtigd in de onder lid 4 van dit artikel bedoelde omstandigheden.
3. Indien Afnemer in gebreke blijft aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen, is CHTA onverminderd hetgeen daaromtrent in de Overeenkomst is bepaald, gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buitengerechtelijk te ontbinden. De ontbinding zal pas plaatsvinden nadat Afnemer schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn is geboden om de tekortkoming te zuiveren.
4. Voorts is CHTA gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buitengerechtelijke en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
  - a) Afnemer (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of aan Afnemer (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;
  - b) Afnemer zijn eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  - c) de onderneming van Afnemer wordt geliquideerd;
  - d) een belangrijk gedeelte van de onderneming van Afnemer wordt overgenomen;
  - e) Afnemer zijn huidige onderneming staakt;
  - f) buiten toedoen van CHTA op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Afnemer beslag wordt gelegd, dan wel indien Afnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen.

5. Bedragen die CHTA vóór de ontbinding aan Afnemer heeft gefactureerd in verband met hetgeen CHTA reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft gepresteerd, blijven onverminderd door Afnemer aan CHTA verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### Artikel 14 Aansprakelijkheid

1. Indien CHTA aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. CHTA is uitsluitend aansprakelijk voor toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door CHTA van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.
3. Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, is de totale aansprakelijkheid van CHTA wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs, exclusief BTW.
4. In afwijking van hetgeen in lid 3 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag, exclusief BTW.
5. In geval van een toerekenbare tekortkoming, moet Afnemer, CHTA eerst schriftelijk in gebreke stellen, met een redelijke termijn, zodat zij staat is om haar verplichtingen na te komen, of eventuele fouten te herstellen, of schade te beperken, of op te heffen.
6. CHTA is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van welke aard ook, daaronder mede begrepen letselschade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van opgelegde boetes wegens het niet halen van (op)levertermijnen, etc.
7. CHTA is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade die Afnemer lijdt ten gevolge van handelingen van of beslissingen genomen door Afnemer naar aanleiding van of tijdens een training, programma, coach sessie of adviesopdracht. Afnemer blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
8. CHTA is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van onjuistheid of onvolledigheid van de door of namens Afnemer verstrekte gegevens. CHTA is evenmin aansprakelijk voor onjuistheden en onvolledigheden die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van gegevens, communicatiestoornissen, problemen bij het bereiken van door Afnemer opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, telefoon- en telefaxstoringen, storingen of verbrekingen van een vaste lijnverbinding, waar dan ook veroorzaakt.

#### Artikel 15 Klachten

1. Mocht Afnemer ontevreden zijn over de verrichtte werkzaamheden, of een training/programma of een onderdeel daarvan of de ondersteuning door CHTA, dan moet Afnemer dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht, schriftelijk aan CHTA laten weten. Indien Afnemer de klacht later meldt, dan heeft Afnemer geen recht meer op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
2. Vereiste is dat Afnemer een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht geeft, zodat CHTA in staat is te reageren en als de klacht gegrond is om deze te herstellen. Wanneer de klacht niet duidelijk genoeg is omschreven, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
3. Ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Ook als Afnemer een klacht stuurt, blijft zijn/haar verplichting tot betaling gewoon bestaan.
5. Indien een klacht gegrond is, zal CHTA de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor Afnemer aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Afnemer schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
6. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal CHTA slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14.

### Artikel 16 Verjaringstermijn

1. In alle gevallen is de termijn waarbinnen CHTA tot vergoeding van schade kan worden aangesproken beperkt tot 1 jaar na uitvoering van de betreffende werkzaamheden waarop de schade ziet.

### Artikel 17 Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan al hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, voorzien of niet voorzien, waarop CHTA geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor CHTA niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
2. CHTA heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat CHTA haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van CHTA opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door CHTA niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide Partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien CHTA bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

### Artikel 18 Intellectuele Eigendomsrechten/ Gebruik materialen

1. Alle teksten, materialen van de trainingen en/of programma's en filmpjes van CHTA vallen onder het eigendomsrecht van CHTA/Christi Houwers. Tijdens deelname aan het programma en ook daarna mag Afnemer gebruik maken van de materialen die aan Afnemer verstrekt zijn. Het is in geen enkel geval toegestaan om deze te delen met anderen, tenzij CHTA hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven.
2. Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis commercieel te verkopen of op te nemen in een eigen programma, tenzij CHTA hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven.
3. Materialen die online beschikbaar zijn voor Afnemers van online trainingen en/of programma's zijn toegankelijk voor minimaal de duur van de trainingen of programma's en afhankelijk van het aanbod tot een bij dat aanbod horend aantal extra maanden.
4. Als CHTA de materialen verwijderd, verhuist naar een andere url, wordt Afnemer hiervan uiteraard op de hoogte gesteld op het laatste e-mailadres dat door Afnemer aan CHTA bekend is gemaakt. Afnemer wordt dan ook verzocht CHTA te informeren over een mogelijk nieuw e-mailadres. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor risico van Afnemer.

### Artikel 19 Privacy en geheimhouding

1. CHTA neemt de privacy van haar Afnemers serieus en gebruikt de door jou verstrekte persoonsgegevens alleen in het kader van haar Dienstverlening of voor vastlegging in het klantenbestand van CHTA voor administratiedoeleinden.  
CHTA houdt zich aan alle door de Wet bescherming persoonsgegevens en overige dwingendrechtelijke (privacy)wetgeving en zal de gegevens niet verstrekken aan derden, tenzij en uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor een behoorlijke uitvoering van de met de Afnemer gesloten Overeenkomst.
2. CHTA stelt jouw vertrouwen op prijs en besteedt de grootst mogelijke zorg om de persoonsgegevens die jij aan mij hebt verstrekt te beschermen tegen ongeoorloofde toegang.  
Hetzelfde geldt voor het bijwerken en het onderhouden van de opgeslagen gegevens.
3. Jouw online bestelling, de persoonlijke informatie en uw betalingsinformatie zijn beschermd door technische beveiligingssystemen en aanvullende wettelijke procedures. De voor de zakelijke transactie noodzakelijke gegevens worden tijdens het bestelproces vastgelegd en voor verdere betalings- en orderverwerking doorgegeven aan de aan het betalingsverkeer en orderverwerkingsproces gelieerde bedrijven.
4. Afnemer dient eveneens het privacy beleid van de website in ogenschouw te nemen.
5. CHTA maakt in sommige gevallen gebruik van een mailinglijst. Elke mail die CHTA verstuurt, bevat instructies om toezending in de toekomst af te zeggen en de persoonlijke gegevens van deze lijst te verwijderen of wijzigen.
6. Afnemer draagt er zorg voor dat alle informatie, waarvan CHTA aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de



Overeenkomst, tijdig aan CHTA worden verstrekt. Indien deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt behoudt CHTA zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.

7. Het is Partijen niet toegestaan om informatie, die vertrouwelijk van aard is c.q. zou kunnen zijn, aan derden die niet betrokken zijn bij de Overeenkomst te verstrekken dan wel de informatie aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor deze verkregen werd. Ten aanzien van dergelijke informatie geldt voor alle Partijen een geheimhoudingsplicht. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een der Partijen is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
8. Partijen zullen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van elkaar enig deel van de informatie aan derden bekend maken. In ieder geval zal Afnemer de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van CHTA, die niet zijn opgesteld of gedaan met de bedoeling derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar maken, tenzij CHTA daartoe uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven.
9. De verplichtingen op grond van dit artikel blijven tevens van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.
10. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak CHTA gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en CHTA zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is CHTA niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

### Artikel 20 Wijzigingen van de algemene voorwaarden

1. CHTA is gerechtigd deze algemene voorwaarden op ieder gewenst moment te wijzigen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. CHTA stuurt de gewijzigde voorwaarden tijdig per mail toe aan Afnemer. Indien geen tijdstip is aangegeven, treden de wijzigingen voor je in werking zodra je de wijziging hebt ontvangen.
2. Indien CHTA de algemene voorwaarden wijzigt en Afnemer komt hierdoor in een ongunstigere positie te verkeren, is Afnemer gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen tot het moment waarop de wijzigingen in zullen gaan. Indien Afnemer de Overeenkomst niet voor de inwerkingtreding van de aangekondigde wijzigingen opzegt, wordt de instemming van Afnemer met de toepasselijkheid van de gewijzigde voorwaarden verondersteld.

### Artikel 21 Toepasselijk recht, geschillen en forumkeuze

1. Op alle door CHTA gesloten en te sluiten Overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
2. Bij eventuele geschillen zullen Partijen zich altijd eerst inspannen om een geschil onderling op te lossen, alvorens het geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen.
3. Alle geschillen – daaronder begrepen die, welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd – welke ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst waarop de onderhavige voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, of naar aanleiding van andere Overeenkomsten welke een uitvloeisel zijn van een dergelijke Overeenkomst, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van CHTA, tenzij een dwingende wetsbepaling zich hiertegen verzet. Dit laat onverlet dat CHTA met Afnemer kan overeenkomen het geschil te laten beslechten door middel van onafhankelijke arbitrage.
4. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden alsmede in geval van strijd tussen de inhoud of uitleg van eventuele vertalingen van de onderhavige algemene voorwaarden en de Nederlandse versie, is de Nederlandse tekst daarvan steeds doorslaggevend.