

## Artikel 1 Definities en Begrippen

- 1.1 **Happy me Happy mama:** Happy me Happy mama (hierna te noemen HMHM) wordt vertegenwoordigd door Mevr. L.T.G. van der Veeken. HMHM is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amersfoort onder nummer 76582094. HMHM levert diensten op het gebied van coaching, trainingen, workshops en lezingen.
- 1.2 **Klant:** de persoon of personen ten behoeve van wie HMHM haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde zijn, maar dit hoeft niet zo te zijn.
- 1.3 **Opdrachtgever:** de partij, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht aan HMHM heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met HMHM zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van HMHM en welke is onderworpen aan deze algemene voorwaarden.
- 1.4 **Overeenkomst:** de overeenkomst die tot stand komt op het moment door schriftelijke of mondelinge aanmelding van de opdrachtgever voor levering van een dienst door HMHM. Hierdoor verbindt HMHM zich jegens de opdrachtgever tot het verschaffen van de overeengekomen diensten.
- 1.5 **Derden:** in voorkomende gevallen kan HMHM haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. HMHM kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is.
- 1.6 **Offerte:** Het schriftelijk en/of elektronisch aanbod van HMHM om tegen een bepaalde vergoeding diensten te verrichten.
- 1.7 **Opdrachtssom:** het totaal overeengekomen bedrag van de opdracht, benoemd in de getekende overeenkomst of in de, door de opdrachtgever voor akkoord verklaarde, offerte of programmavoorstel.

## Artikel 2 Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en werkzaamheden verricht door en overeenkomsten gesloten met HMHM. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

- 2.2 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op afspraken die schriftelijk (per e-mail) bevestigd zijn en op opdrachten met opdrachtnemer waarbij derden betrokken worden.
- 2.3 Het niet eisen van naleving van deze algemene voorwaarden leidt niet tot verval van de rechten.
- 2.4 Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.
- 2.5 HMHM behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatste versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst.

### **Artikel 3      Opdrachtverlening**

- 3.1 Offertes van HMHM zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan HMHM is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt HMHM zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door HMHM te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.
- 3.2 Een samengestelde offerte verplicht HMHM niet tot het verrichten van (een gedeelte van) de opdracht tegen (een overeenkomstig deel van) de overeengekomen opdrachtsom.
- 3.3 Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door HMHM, dan wel door het schriftelijk e/o per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.
- 3.4 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door HMHM uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan HMHM, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door HMHM een aanvang is gemaakt.

- 3.5 HMHM kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de klant c.q. opdrachtgever had behoren te begrijpen dat de offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.

#### **Artikel 4 Tussentijdse wijziging in de opdracht**

- 4.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal HMHM de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

#### **Artikel 5 Inspanningsverplichting**

- 5.1 HMHM zal de overeenkomst naar beste vermogen, inzicht en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting, hetgeen wil zeggen dat HMHM niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of klant gestelde doel.

#### **Artikel 6 Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst**

- 6.1 Alle offertes en prijsopgaven van HMHM hebben een geldigheidstermijn van 14 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. HMHM is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 14 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt HMHM zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze Algemene Voorwaarden.

## **Artikel 7      Verplichtingen opdrachtgever**

- 7.1 De opdrachtgever staat er voor dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met HMHM overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan HMHM verschuldigd.
- 7.2 Indien een deelnemer / klant door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van HMHM. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt, wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 7.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die HMHM nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Indien genoemde gegevens niet tijdig verstrekt zijn heeft HMHM het recht de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant c.q. opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.4 Als HMHM daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan HMHM op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met telefoon- en/of internetaansluiting.
- 7.5 HMHM is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet of onvolledig verstrekken van gegevens door klant c.q. opdrachtgever.
- 7.6 Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachtuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van HMHM.

## **Artikel 8      Tarieven, Kosten en Prijzen**

- 8.1 In de offerte van HMHM staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door HMHM voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.
- 8.2 Alle door HMHM vermelde prijzen en tarieven gelden in euro's en zijn inclusief btw indien wordt gefactureerd aan particulieren. Indien wordt gefactureerd aan bedrijven zijn alle prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties exclusief BTW.

## **Artikel 9 Facturering en Betalingsvoorwaarden**

- 9.1 Het honorarium van HMHM en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door HMHM steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van HMHM kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.
- 9.2 De betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.
- 9.3 Na deze vervalddag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan HMHM over het bedrag van de factuur wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door HMHM worden opgeschort, dit zonder dat HMHM diens gevolge jegens opdrachtgever schadelijkt kan worden. Bovendien is HMHM in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.
- 9.4 HMHM is gerechtigd om, buiten de hoofdsom en rente, van de opdrachtgever alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, door niet-betaling veroorzaakt te vorderen.
- 9.5 Indien HMHM over moet gaan tot een incasso-opdracht zullen alle hiermee gepaard gaande kosten bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 9.6 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de (deel)factuur, dan is HMHM gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.

## Artikel 10 Annuleringsvoorwaarden

10.1 Indien de opdracht, om redenen die niet aan HMHM toe te rekenen zijn, door de opdrachtgever niet worden afgenomen op het overeengekomen tijdstip dan gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

		Niet verschijnen zonder bericht	Schriftelijk annuleren t/m 1 werkdag voorafgaand	Schriftelijk annuleren t/m 3 werkdagen voorafgaand	Schriftelijk annuleren t/m 7 werkdagen voorafgaand
		A	B	C	D
10.1	Workshop/ training/ lezing	100 %	100 %	100 %	0 %
10.2	Workshop/ training/ lezing georganiseerd door opdrachtgever	100 %	100 %	100 %	15 %
10.3	Events	100 %	100 %	100 %	0 %
10.4	Coaching	100 %	50%	0 %	0 %

- Vb. 1: De opdrachtgever annuleert op maandag een workshop die een week later op woensdag gehouden zou worden. De annuleringskosten bedragen 15%, te weten cel D/10.2.
- Vb. 2: Een event dat op donderdag gehouden zou worden wordt op maandag geannuleerd. De annuleringskosten bedragen 100%. Zie cel C/10.3.
- Vb. 2: Een coachingafspraken van 1.5 uur wordt door de klant 1 dag van tevoren geannuleerd. De annuleringskosten bedragen 50%. Was de afspraak twee dagen eerder afgezegd dan waren de annuleringskosten nihil. Zie respectievelijk cel B/10.4 en C/10.4

## **Artikel 11 Duur en afsluiting van de opdracht**

- 11.1 De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.
- 11.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals coachingsuren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

## **Artikel 12 Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

- 12.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.
- 12.2 Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft HMHM desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.
- 12.3 HMHM mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken al ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. HMHM houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

## **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

- 13.1 HMHM en haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of klant is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van en/of namens HMHM geleverde zaken en/of diensten.

- 13.2 Daarnaast is HMHM nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op HMHM rust slechts een inspanningsverplichting (zie tevens artikel 5.1).

## **Artikel 14 Intellectueel eigendom**

- 14.1 Voorzover Auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door HMHM ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft HMHM houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers, waaronder begrepen maar niet beperkt tot rapportages, modellen, technieken, instrumenten en lesmaterialen, van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
- 14.2 HMHM behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **Artikel 15 Geheimhouding**

- 15.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 15.2 Aan de opdracht zal door HMHM niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

## **Artikel 16 Persoonsgegevens**

- 16.1 Door het aangaan van een overeenkomst met HMHM wordt aan HMHM toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal HMHM uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.



- 16.2 HMHM behandelt persoonsgegevens die zij ontvang in het kader van de overeenkomst met de klant c.q. opdrachtgever strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.
- 16.3 HMHM gaat op een zorgvuldige wijze met de verwerking van persoonsgegevens om, zoals weergegeven in de privacyverklaring (gepubliceerd op de website).

## **Artikel 17 Klachtenbehandeling**

- 17.1 HMHM doet een uiterste inspanning om de kwaliteit van haar diensten te waarborgen. Mocht de klant c.q. opdrachtgever desondanks een tekortkoming constateren in de uitvoering van de overeenkomst dan moet zo spoedig mogelijk, binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij HMHM, nadat de klant c.q. opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.
- 17.2 De bij HMHM ingediende klachten worden binnen een termijn van 30 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoordt.
- 17.3 Voor alle zaken / bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de klant c.q. opdrachtgever woonachtig is in het buitenland.
- 17.4 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.

## **Artikel 18 Bijzondere bepalingen**

- 18.1 HMHM behoudt zich het recht voor om deelnemers van diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot workshops en trainingen, die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de dienst verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de dienst aan HMHM.