**Algemene Voorwaarden**

*Ilke van Oosten-coaching* | Via Verbinding naar Sprankeling | coachaanbod voor innerlijke groei

***Ilke van Oosten-coaching* is een eenmanszaak gedreven door Ilke van Oosten en opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 66621844. *Ilke van Oosten-coaching* werkt met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.**

**NB. Deze algemene voorwaarden zijn opgemaakt voor zowel consumenten als zakelijk afnemers. Daar waar specifieke bepalingen enkel gelden voor de ene of de andere doelgroep, zal dit altijd uitdrukkelijk worden vermeld.**

*Ilke van Oosten-coaching* , gevestigd te Eindhoven; [www.ilkevanoosten.nl](http://www.ilkevanoosten.nl) | info@ilkevanoosten.nl | Tel: 06 – 42642518

**1. Definities**   
a) Aanbieding: dit is het aanbod (in het juridische ook wel rechtshandeling genoemd), dat mondeling of schriftelijk is gedaan en die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst met jou leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).   
b) Offerte: dit is elke aanbieding van *Ilke van Oosten-coaching* die wordt gedaan aan jou als opdrachtgever omdat jij een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht hebt gedaan.   
c) Opdracht: dit betreft de dienstverlening of het product dat door *Ilke van Oosten-coaching* aan jou geleverd wordt.   
d) Opdrachtgever: dit ben jij als de natuurlijke persoon (eenmanszaak, vof, maatschap) of door middel van een rechtspersoon (bedrijven en zakelijke afnemers) met wie *Ilke van Oosten-coaching* de overeenkomst sluit. Zowel jij als consument of als zakelijk afnemer worden gezien als opdrachtgever van *Ilke van Oosten-coaching*.   
e) Annulering: dit betreft alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.   
f) Schriftelijk: alle communicatie die jij hebt met *Ilke van Oosten-coaching* die betrekking heeft op de opdracht, zowel elektronisch, digitaal, via social media of anderszins.   
g) Overeenkomst: dit heet ook wel een contract en het betreft de afspraak of afspraken - zowel mondeling als schriftelijk - die jij samen met *Ilke van Oosten-coaching* hebt. Daarin staat omschreven c.q. is mondeling besproken welke dienst of product *Ilke van Oosten-coaching* tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden voor jou zal verrichten.   
H) Overmacht: naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder eveneens verstaan alle van buiten komende oorzaken - voorzien of niet voorzien - waarop *Ilke van Oosten-coaching* geen invloed kan uitoefenen en waardoor *Ilke van Oosten-coaching* niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ook ziekte valt onder overmacht.   
i) Partijen: dit zijn jij en *Ilke van Oosten-coaching* samen.   
j) Vergoeding: dit gaat om het honorarium dat voor de opdracht is afgesproken.   
  
**2. Algemeen**   
1. *Ilke van Oosten-coaching* richt zich met name op:

Met het helpen van persoonlijke groei, alles in de meest ruime zin van het woord/coaching.   
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen jou en *Ilke van Oosten-coaching*, waarop *Ilke van Oosten-coaching* deze overeenkomst van toepassing heeft verklaard.   
3. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgopdrachten.   
4. Door de volgende zaken verklaar jij dat je kennis hebt genomen van de algemene voorwaarden en dat jij met deze voorwaarden akkoord gaat: • (online) ondertekening of goedkeuring van een offerte of overeenkomst (waarbij de voorwaarden zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of • schriftelijk goedkeurende opdrachtverstrekking (waarbij de voorwaarden vooraf zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of • mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking. Bij een mondeling aangegane overeenkomst verwijst *Ilke van Oosten-coaching* altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden en zal terstond een versie nazenden.   
5. Mocht jij algemene/inkoopvoorwaarden hanteren dan worden deze uitdrukkelijk van de hand gewezen.   
6. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met *Ilke van Oosten-coaching*, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.   
7. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden ‘naar de geest’ van deze voorwaarden.   
8. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment: - geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, - nietig mochten worden of - vernietigd worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.   
9. Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.   
  
**3. Totstandkoming overeenkomst**   
1. De overeenkomst komt tot stand na (mondeling of schriftelijke) aanvaarding door jou van het aanbod van *Ilke van Oosten-coaching* inclusief deze algemene voorwaarden. Tot aan de datum van totstandkoming van de overeenkomst kun jij geen rechten ontlenen aan uitingen, gevoerde gesprekken, gedane uitlatingen, toezeggingen et cetera door *Ilke van Oosten-coaching*, alles in de meest ruime zin van het woord.   
2. Het aanbod van de opdracht geeft zo duidelijk mogelijk weer wat de omvang en inhoud van de opdracht betreft, wat de duur ervan is en wat de gevraagde vergoeding is.   
3. *Ilke van Oosten-coaching* kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.   
4. Alle offertes en prijsopgaven door *Ilke van Oosten-coaching* zijn geheel vrijblijvend, tenzij er een termijn van aanvaarding is gesteld.   
5. *Ilke van Oosten-coaching* heeft altijd het recht om prijswijzigingen door te voeren, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.   
6. De in de offerte vermelde prijzen zijn uitgesplitst naar exclusief en inclusief Btw, tenzij anders is aangegeven.   
7. Als jouw aanvaarding op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is *Ilke van Oosten-coaching* daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij *Ilke van Oosten-coaching* anders aangeeft.   
8. Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.   
9. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens jou aan *Ilke van Oosten-coaching* verstrekte gegevens, waarop *Ilke van Oosten-coaching* het aanbod baseert.   
  
**4. De uitvoering van de overeenkomst**   
1. *Ilke van Oosten-coaching* zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren (inspanningsverplichting).   
2. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van informatie die noodzakelijk is om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief als op verzoek van *Ilke van Oosten-coaching*.   
3. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, zijn geen reden voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.   
4. *Ilke van Oosten-coaching* heeft altijd het recht om de uitvoering van de overeenkomst (gedeeltelijk) aan te passen of te wijzigen, als zij hiertoe genoodzaakt is of een aannemelijke uitleg hieraan kan geven. Daarbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de overeengekomen opdracht. Denk hierbij aan de aanpassing of wijziging van een programma.   
5. De looptijd van een specifieke overeenkomst met jou kan verschillen van een dag, enkele weken, enkele maanden tot een jaar.   
  
**5. Ontwikkeltrajecten en jouw verplichtingen daarbij**   
1. Een wezenlijk onderdeel van het aanbod van PRAKTIJK MIK betreft de samenwerking tussen partijen door ontwikkeltrajecten waarbij 100% commitment verplicht wordt gesteld voor een goede samenwerking. Voor jou als coachee gelden deze specifieke afspraken uit dit artikel.   
2. *Ilke van Oosten-coaching* is bevoegd de nakoming van de verplichtingen van een opdracht op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, als:   
a) Jij de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt (zoals het niet of te laat komen op een afspraak, facturen te laat betalen, geen commitment tonen of je in het algemeen niet coachbaar opstellen). Restitutie is in dit geval niet mogelijk, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft;   
b) na het sluiten van de overeenkomst is *Ilke van Oosten-coaching* omstandigheden ter kennis gekomen die goede grond geven te vrezen dat jij de verplichtingen niet zal nakomen;   
c) Jou bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van jouw verplichtingen uit de overeenkomst (zoals het verstrekken van een bankgarantie) en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is; d) of als door de vertraging aan jouw kant niet langer van *Ilke van Oosten-coaching* kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;   
e) Voorts is *Ilke van Oosten-coaching* bevoegd de overeenkomst te ontbinden als zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van *Ilke van Oosten-coaching* kan worden gevergd.   
3. Als je recht hebt op (periodieke) individuele calls (zoals telefonisch, via Skype, Zoom of een ander medium), dien je dit binnen de betreffende periode ook te verbruiken. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij jezelf. Alternatieve afspraken zijn alleen in bijzondere situaties en in onderling overleg mogelijk.   
4. Als er extra kosten moeten worden gemaakt door *Ilke van Oosten-coaching* door de vertraging in het uitvoeren van de opdracht, ontstaan door het niet (tijdig en/of behoorlijk) ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden zijn voor jouw rekening.   
5. Het is jou uitdrukkelijk verboden om verkregen stukken, bijvoorbeeld bestanden, trainingsmaterialen en inloggegevens voor bijvoorbeeld deelname aan een online programma, te delen met derden. Op het niet naleven hiervan kan jou een boete worden gegeven en/of kun je aansprakelijk worden gesteld voor de hierdoor ontstane schade en gevolgschade.   
6. Om de veiligheid voor alle deelnemers binnen een programma te kunnen waarborgen, is het jou tevens uitdrukkelijk verboden om informatie, ideeën, concepten, hersenspinsels, documenten, content et cetera, zulks in de meest ruime zin van het woord, die al dan niet vertrouwelijk gedeeld worden tussen deelnemers onderling, in de eigen bedrijfsvoering te gebruiken.   
7. Je zult je ervan moeten vergewissen dat indien in het programma gebruik wordt gemaakt van online tools waarop jij hoorbaar/zichtbaar zou kunnen zijn (zoals een online Q&A), dat deze opnames in de online omgeving van *Ilke van Oosten-coaching* beschikbaar blijven.   
8. Voor zover je op grond van jouw aanwezigheid en/of prestatie in het programma enig recht van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten en/of naburige rechten zou kunnen doen gelden, word je geacht deze door goedkeuring van deze voorwaarden geheel en onvoorwaardelijk over te dragen aan *Ilke van Oosten-coaching*. Je doet hierbij tevens afstand van de rechten genoemd in artikel 5 lid 1 onder a, b en c van de Wet op de Naburige rechten en van de rechten genoemd in artikel 25 lid 1 onder a, b en c en 45e onder a, b en c van de Auteurswet.   
  
**6. Inschakelen van derden**   
1. *Ilke van Oosten-coaching* heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld specialisten, experts, trainers, adviseurs), zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.   
2. Indien *Ilke van Oosten-coaching* derden inschakelt die van invloed zijn op de uitvoering van de opdracht, zal *Ilke van Oosten-coaching* dit zo nodig communiceren.

**7. Rechten van intellectueel eigendom**   
1. Alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom (zoals het octrooirecht, merkrecht, tekening- of modelrecht en auteursrecht) op de resultaten uit de opdracht - in de meest ruime zin van het woord - komen toe aan *Ilke van Oosten-coaching*. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend *Ilke van Oosten-coaching* daartoe bevoegd.   
2. *Ilke van Oosten-coaching* heeft altijd het recht om haar naam op, bij, of in publiciteit rondom het resultaat van de opdracht - op de voor dat resultaat gebruikelijke wijze - te (laten) vermelden of verwijderen. Wanneer je het resultaat zonder vermelding van naam van *Ilke van Oosten-coaching* openbaar wilt maken of wilt verveelvoudigen, wordt hiervoor eerst schriftelijke toestemming van *Ilke van Oosten-coaching* verleend.   
3. De in het kader van de opdracht door *Ilke van Oosten-coaching* tot stand gebrachte (originelen van de) resultaten (zoals ontwerpen, ontwerpschetsen, concepten, adviezen, illustraties, foto’s, prototypes, (deel)producten, films, (audio en video)presentaties en andere materialen of (elektronische) bestanden e.d.) zijn en blijven eigendom van *Ilke van Oosten-coaching*, ongeacht of deze aan de jou of aan derden ter beschikking zijn gesteld.   
4. Als jij deelneemt aan een programma, traject, (online) training, workshop, event et cetera en je op de een of andere wijze kennisneemt van trainingen, presentaties, content en/of toegang hebt tot een online academy, online omgeving, social media, website e.d. - zulks in de meest ruime zin van het woord – zul jij je ervan moeten vergewissen dat op alle informatie en werken van *Ilke van Oosten-coaching* intellectueel eigendom rust en daarmee worden beschermd. 5. Verkoop, verveelvoudiging, openbaarmaking en/of vermeerdering - zulks in de meest ruime zin van het woord - door jou aan derden van het bedoelde onder dit artikel is verboden.   
6. *Ilke van Oosten-coaching* heeft het recht bij gebleken schending van de in dit artikel bedoelde rechten, een zelf vast te stellen - maar wel redelijke vergoeding - bij jou in rekening te brengen. Dit laat het eisen van een schadevergoeding onverlet.   
7. *Ilke van Oosten-coaching* behoudt het recht, de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken. *Ilke van Oosten-coaching* mag daarbij vertrouwelijke informatie niet ter kennis van derden brengen.   
8. Na het voltooien van de opdracht hebben zowel jij als *Ilke van Oosten-coaching* geen bewaarplicht jegens elkaar met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.   
  
**8. Betaling(svoorwaarden)**   
1. *Ilke van Oosten-coaching* houdt een betaaltermijn aan van 14 dagen na factuurdatum zonder aftrek, verrekening of opschorting, tenzij partijen hier andere afspraken over hebben gemaakt.   
2. Facturatie gebeurt altijd digitaal en voorafgaand aan de opdracht, tenzij partijen hier andere afspraken over hebben gemaakt.   
3. De eventuele kosten die *Ilke van Oosten-coaching* voor de uitvoering van de opdracht maakt - zoals materiaal, reis- en verblijfkosten, kosten voor prints, kopieën, (druk)proeven, en kosten van derden voor advies, productie en begeleiding e.d. - zijn al in het aanbod/overeenkomst opgenomen. Deze worden separaat aan jou doorberekend als dit niet in de overeenkomst zit maar *Ilke van Oosten-coaching* zal hierover vooraf afspraken maken.   
4. Als je de betalingstermijn hebt overschreden, dan ben je van rechtswege in verzuim. Je bent dan de wettelijke handelsrente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat je in verzuim bent tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.   
5. Bij overschrijding van de betaaltermijn zal door *Ilke van Oosten-coaching* een aanmaning tot betaling worden verstuurd. Wanneer je binnen 14 dagen nog niet aan de verplichtingen hebt voldaan, ben je vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag. Dit is berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.   
6. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft *Ilke van Oosten-coaching* het recht de uitvoering van de opdracht of levering van een product op te schorten. Dat kan inhouden dat je niet wordt toegelaten een event bij te wonen, een afspraak niet zal worden gepland, een call wordt geannuleerd et cetera.   
7. Indien hetgeen in lid 6 zich voordoet, heeft *Ilke van Oosten-coaching* het recht de kosten die dit met zich meebrengt, door te voeren naar jou.   
8. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op jou worden verhaald.

9. Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft *Ilke van Oosten-coaching* het recht de opdracht meteen te stoppen. Dit ontslaat je niet van jouw betaalverplichting.   
10. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na constatering gemeld te worden bij *Ilke van Oosten-coaching*. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.   
11. Ben jij een bestaande klant, dan kan *Ilke van Oosten-coaching* besluiten af te wijken van het bepaalde in dit artikel.   
  
**9. Overmacht**   
1. *Ilke van Oosten-coaching* is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting richting jou als zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.   
2. *Ilke van Oosten-coaching* kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. *Ilke van Oosten-coaching* zal zich naar redelijkheid inspannen om je desgewenst te voorzien van een alternatieve oplossing.   
3. Mocht de periode van overmacht langer duren dan drie maanden, dan heeft iedere partij het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.   
4. Als *Ilke van Oosten-coaching* ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft *Ilke van Oosten-coaching* het recht om het reeds nagekomen (respectievelijk na te komen gedeelte) separaat te factureren. Je bent verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.   
  
**10. Ontbinding, opschorting en annulering(svoorwaarden)**   
1. Zowel jij als *Ilke van Oosten-coaching* hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden, wanneer ten aanzien van de andere partij;   
i) een verzoek tot faillissement;   
ii) (voorlopige) uitstel van betaling;   
iii) of schuldsanering; wordt ingediend, zonder enige verplichting van *Ilke van Oosten-coaching* tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. 2. Je hebt, naast hetgeen is bepaald in lid 1, het recht de opdracht in onderling overleg schriftelijk of per email te annuleren.   
3. Annulering is een feit als *Ilke van Oosten-coaching* de ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de bevestigingsmail.   
4. Als je gebruik hebt gemaakt van het recht tot annulering, dan heeft *Ilke van Oosten-coaching* het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten (waaronder administratiekosten) te eisen, zoals in dit artikel is bepaald.   
5. Voor het zonder reden verzetten van afspraken of het vergeten van afspraken heeft *Ilke van Oosten-coaching* ook het recht om extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten et cetera. Alleen *Ilke van Oosten-coaching* kan hierover met opdrachtgever alternatieve afspraken te maken.   
6. *Ilke van Oosten-coaching* heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht. Denk hierbij expliciet aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgevallen binnen de familie- en vriendenkring. 8. Is *Ilke van Oosten-coaching* toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal *Ilke van Oosten-coaching* zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. *Ilke van Oosten-coaching* zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.   
  
**11. Garanties en vrijwaringen**   
1. *Ilke van Oosten-coaching* garandeert dat het geleverde door of vanwege haar is ontwikkeld en dat, wanneer er auteursrecht op het resultaat rust, zij geldt als maker in de zin van de Auteurswet en als auteursrechthebbende over het werk kan beschikken. *Ilke van Oosten-coaching* garandeert dat het resultaat van de opdracht ten tijde van het tot stand brengen daarvan, voor zover jij weet of redelijkerwijs behoort te weten, geen inbreuk maakt op rechten van derden of anderszins onrechtmatig is.   
2. Wanneer jij de resultaten van een opdracht gebruikt, vrijwaar jij *Ilke van Oosten-coaching* of door *Ilke van Oosten-coaching* bij de opdracht ingeschakelde derden voor alle aanspraken van derden voortvloeiend uit de toepassingen of het gebruik van het resultaat van de opdracht. Dit laat onverlet de aansprakelijkheid van *Ilke van Oosten-coaching* jegens jou voor niet-nakoming van de garanties.   
3. Jij vrijwaart *Ilke van Oosten-coaching* voor aanspraken met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op alle door jou verstrekte materialen en/of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.   
  
**12. Aansprakelijkheid**   
De leden 1 t/m 6 gelden alleen voor zakelijke afnemers:   
1. *Ilke van Oosten-coaching* is uitsluitend aansprakelijk jegens jou voor aan *Ilke van Oosten-coaching* toerekenbare, directe schade.   
2. *Ilke van Oosten-coaching* is enkel aansprakelijk tot de hoogte van de uitkering van de verzekeraar. Mocht de verzekeraar onverhoopt niet overgaan tot uitkering, dan is *Ilke van Oosten-coaching* aansprakelijk tot de factuurwaarde, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. 3. *Ilke van Oosten-coaching* is bovendien slechts aansprakelijk indien je aantoont dat je schade hebt geleden door een toerekenbare tekortkoming (oftewel een fout).   
4. Aansprakelijkheid van *Ilke van Oosten-coaching*, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.   
5. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.   
6. Bovenstaande leden gelden in alle gevallen tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van *Ilke van Oosten-coaching*.   
  
De onderstaande leden gelden uitsluitend voor consumenten:   
7. Indien *Ilke van Oosten-coaching* aansprakelijk zou zijn, dan geldt dit in ieder geval niet voor: a. fouten of tekortkomingen in het materiaal dan wel de gegevens die door de opdrachtgever ter hand zijn gesteld; b. misverstanden, fouten of tekortkomingen ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de opdrachtgever, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/materialen; c. fouten of tekortkomingen van door of namens *Ilke van Oosten-coaching* ingeschakelde derden; d. Overmachtssituaties; tenzij er een wettelijke verplichting daartoe geldt.   
8. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is *Ilke van Oosten-coaching* slechts aansprakelijk voor het bedrag dat de verzekeraar uitkeert en mocht dit onverhoopt niet zo zijn, tot vervangende schadevergoeding tot het factuurbedrag. Iedere andere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.   
9. Aansprakelijkheid van *Ilke van Oosten-coaching*, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is geheel uitgesloten. 10. Behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van *Ilke van Oosten-coaching* of er een wettelijke verplichting hiertoe geldt, is de aansprakelijkheid van *Ilke van Oosten-coaching* tot de vergoeding van *Ilke van Oosten-coaching* voor de opdracht beperkt, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.   
11. *Ilke van Oosten-coaching* is niet aansprakelijk voor schade als het gevolg van door *Ilke van Oosten-coaching* ingeschakelde derden, ongeacht of deze derden op advies of met toestemming van de opdrachtgever zijn ingeschakeld.   
12. Je vrijwaart *Ilke van Oosten-coaching* hiertegen en stelt *Ilke van Oosten-coaching* schadeloos voor alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen.   
  
**13. Klachten**   
1. Bij een (mogelijk) tekortschieten van *Ilke van Oosten-coaching* in de uitvoering van de opdracht, dien je *Ilke van Oosten-coaching* hiervan schriftelijk in gebreke te stellen.   
2. *Ilke van Oosten-coaching* moet eerst in de gelegenheid worden gesteld de tekortkoming(en) binnen een redelijke termijn te herstellen.   
3. Klachten geven je niet het recht om betalingen op te schorten of te compenseren.   
4. Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.   
  
**14. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**   
1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht.   
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.   
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien: - *Ilke van Oosten-coaching* verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan; - de informatie algemeen bekend wordt; - *Ilke van Oosten-coaching* optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.   
4. Jij bent ook verplicht om geheimhouding en vertrouwelijkheid tussen deelnemers onderling te waarborgen. Denk hierbij aan de situatie dat je deelnemer bent van een groepsprogramma of - traject waarbij onderling (vertrouwelijke) informatie wordt gedeeld.   
5. Persoonsgegevens die *Ilke van Oosten-coaching* bereiken of die zij verwerkt, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel en grondslag. *Ilke van Oosten-coaching* houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.   
  
**15. Wijziging voorwaarden en vindbaarheid**   
1. *Ilke van Oosten-coaching* heeft altijd het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.   
2. Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn dan ook steeds van toepassing.   
3. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van *Ilke van Oosten-coaching*.   
  
**16. Geschillenregeling en toepasselijk recht**   
1. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.   
2. Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.   
3. De rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van *Ilke van Oosten-coaching* is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. *Ilke van Oosten-coaching* behoudt het recht om een geschil aan een andere rechter voor te leggen.   
4. Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval jij een buitenlandse, niet in Nederland woonachtige, opdrachtgever bent.