



ELJA

KvK 87558548

Algemene voorwaarden

Artikel 1 | Definities

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen **ELJA** en afnemer van producten en diensten, zowel fysiek als digitaal, zoals aangeboden op www.eljaverheij.nl (hierna te noemen: klant).
2. Onder 'opdrachtnemer' wordt verstaan **ELJA**.
3. Onder 'klant' wordt verstaan de rechtspersoon die de overeenkomst met **ELJA** sluit.
4. Onder 'deelnemer' wordt verstaan de natuurlijke persoon die aangemeld is om een workshop, opleiding of training te volgen.
5. Onder 'uitvoerder' wordt verstaan de persoon die namens **ELJA** een dienst verleent, waaronder bijvoorbeeld een training geven, coaching, intervisie begeleiding, een inspiratie-avond, muziek, een lezing, presentatie of gespreksbegeleiding.
6. Onder 'workshops of trainingen of opleidingen' wordt verstaan een door **ELJA** georganiseerd programma bestaande uit één of meerdere dagen waarvoor individuele personen of organisaties zich kunnen aanmelden.
7. Onder 'fysieke diensten' wordt verstaan evenementen die op een of meerdere vooraf bepaalde data plaatsvinden op een specifieke locatie en waarvoor fysieke aanwezigheid van deelnemers en uitvoerder vereist is.
8. Onder 'online diensten' wordt verstaan alle coachings, trainingen, opleidingen, workshops, webinars enzovoorts die online gegeven worden.
9. Onder 'blended' wordt verstaan een combinatie tussen fysieke producten en/of diensten met digitale producten of online diensten. In geval van blended gelden de artikelen die bij ieder deel van het aanbod horen.
10. Onder 'opdrachten' worden alle inschrijvingen voor diensten verstaan, zowel fysiek als online, en alle bestellingen voor fysieke of digitale producten.

Artikel 2 | Algemeen

1. **ELJA** richt zich op coaching, therapie, opleiding, advisering, leiderschap, muziek, theater en inspiratie binnen het werkveld van persoonlijke ontwikkeling, team- en organisatieontwikkeling, bewustzijns groei en de podiumkunsten in de breedste zin van het woord.
2. Alle opdrachten worden slechts op de navolgende condities uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en dat door **ELJA**, vertegenwoordigd door Elja Verheij schriftelijk is bevestigd.
3. Alle betalingen dienen door overschrijving op de aangegeven bankrekening op de factuur te geschieden of via de betaalprocedure op www.eljaverheij.nl. Andere vormen van betaling worden niet geaccepteerd.
4. Afspraken met en toezeggingen van derden zijn niet geldig.
5. De klant erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door de opdracht te plaatsen, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door de klant zijn verworpen. Een verwijzing naar de eigen voorwaarden of een standaard-clausule op het briefpapier of in de eigen voorwaarden met als inhoud de exclusieve werking van deze eigen voorwaarden is hiervoor niet voldoende.
6. Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan één opdracht.
7. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door **ELJA** met haar klanten te sluiten overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende verbintenissen, zulks met uitsluiting van andere voorwaarden welke door klanten van toepassing mochten worden verklaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
8. Een e-mail wordt gelijkgesteld aan 'schriftelijk'.

Artikel 3 | Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.
2. Door bevestiging van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft opdrachtgever toestemming haar NAW gegevens plus telefoonnummer te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van opdrachtnemer voor administratiedoeleinden.

3. De uitvoering van de opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Met de aangeleverde informatie zal in vertrouwen omgegaan worden en deze zal niet gebruikt worden voor andere doeleinden.
4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie, waarvan opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

Artikel 4 | Voorwaarden fysieke diensten

1. De klant kan deelname aan **workshops, programma's en retraites** tot 4 weken voor aanvang van de overeengekomen datum voor uitvoering, kosteloos annuleren of eenmalig verplaatsen binnen een termijn van 3 maanden.
2. Bij annulering tussen 1 tot 4 weken van de overeengekomen datum voor uitvoering, wordt 50% van de overeengekomen kosten voor de uitvoering in rekening gebracht.
3. Bij annulering van minder dan 1 week tot de overeengekomen datum voor uitvoering, worden de volledige kosten voor de uitvoering in rekening gebracht.
4. Artikel 4.1, 4.2 en 4.3 gelden niet voor **individuele coaching**. Daarvoor geldt een maximale opzegtermijn van 48 uur van tevoren. Indien later opgezegd worden de volledige kosten in rekening gebracht. In geval van ziekte of situaties in de sfeer van overmacht kan het uitvoeren van de individuele coaching in overleg worden gepland naar een later tijdstip. Dit geldt voor zowel de opdrachtgever als voor de opdrachtnemer.
5. Bij niet verschijnen bij individuele coaching op een geplande sessie worden de kosten voor de sessie in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen.
6. Annulering kan alleen schriftelijk naar info@praktijkelja.nl of per whatsapp.
7. Bij onvoorziene omstandigheden kan de uitvoerder zich laten vervangen. **ELJA** behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.
8. De voorwaarden zoals in artikel 4.1, 4.2 en 4.3 zijn van toepassing ongeacht de reden van annulering.
9. **ELJA** zorgt voor locaties die voldoen aan alle eisen van een veilige en prettige leeromgeving. Koffie en thee voorzieningen zijn altijd inbegrepen, overige voorzieningen worden vermeld op de verkooppagina van de dienst.

10. Wanneer door maatregelen van de overheid de dienst op geplande datum geen doorgang kan vinden, wordt eenmalig een nieuwe datum binnen 3 maanden van de oorspronkelijke geplande datum gekozen. Indien ook deze geen doorgang kan vinden in verband met maatregelen van de overheid, zal op die datum een online variant worden aangeboden. De online variant beschouwen wij als gelijkwaardig aan de oorspronkelijk fysieke variant.
11. Bij aanvullend beleid of op de maatregelen van de overheid van de klant of deelnemer of persoonlijke keuzes in hoe hiermee om te gaan zijn de bepalingen uit artikel 4, lid 1, 2, 3 en 4 van toepassing.

Artikel 5 | Voorwaarden online diensten

1. Voor de digitale diensten maakt **ELJA** gebruik van TEAMS als platform. De instellingen in TEAMS zijn ingericht op maximaal behoud van privacy.
2. Deelnemers zijn niet verplicht om een camera aan te zetten. Het gebruik van de camera bevordert wel de opbrengst van de deelname.
3. Op de verkooppagina van de online dienst wordt aangegeven of er een opname gemaakt zal worden, indien dit het geval is: wie er toegang hebben tot de opname en hoe lang de opnames beschikbaar blijven.
4. Alle opnames worden opgeslagen op een beveiligd account.
5. Indien een deelnemer ongewenst in een opname te zien is dan zal in overleg met de uitvoerder de deelnemer onherkenbaar gemaakt worden of het stukje wordt uit de opname geknipt.
6. Het is in geen enkel geval toegestaan de inloggegevens van het account met anderen te delen of derden op andere wijze toegang te geven tot het digitale platform.
7. Toegang tot de digitale dienst is in geen geval overdraagbaar.
8. Het is niet toegestaan eigen opnames te maken van digitale diensten.
9. Het is tevens niet toegestaan de inhoud publiekelijk te maken via Social Media, blogs of op welke andere wijze dan ook.

Artikel 6 | Annulering door opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om een overeenkomst met opdrachtgever voor aanvang te annuleren, zonder opgaaf van redenen, dan wel een klant te weigeren. Opdrachtnemer verplicht zich de annulering c.q. weigering schriftelijk te bevestigen en betaalt in dat geval 100% van het tot dan toe door opdrachtgever betaalde bedrag terug, waarmee de overeenkomst is beëindigd zonder verder verplichtingen of aanspraken over en weer.

Artikel 7 | Prijzen en betaling

1. De prijzen van alle producten staan op www.eljaverheij.nl. Bij ieder product staat vermeld of de prijs inclusief of exclusief BTW is.
2. Alle producten dienen in één keer en vooraf betaald te worden. Bij individuele coaching ontvangt u naderhand een factuur die binnen 14 dagen betaald dient te worden.
3. Voor een aantal producten vindt de betaling plaats via de website. U krijgt daarvan automatisch een factuur na betaling.
4. Voor een aantal producten ontvangt u een factuur. De betalingstermijn die gehanteerd wordt bij een factuur is 14 dagen vanaf factuurdatum. Het IBAN-nummer waarop de betaling overgemaakt wordt is: **NL05TRIO0320585433 t.n.v. ELJA**.
5. Indien klant van andere betaalmogelijkheden dan beschikbaar op de website gebruik wil maken, kan hij een mail sturen naar info@praktijkelja.nl. Mogelijk worden voor afwijkende betalingsmogelijkheden extra kosten in rekening gebracht.
6. Voor alle producten die online aangekocht worden geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen, binnen die tijd kan kosteloos geannuleerd worden.
7. Aanbiedingen, prijzen of offertes zijn altijd vrijblijvend, gelden niet automatisch voor toekomstige producten en vervallen na 30 dagen,.
8. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
9. Er wordt geen restitutie verleend bij prijswijzigingen.
10. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever mondeling of schriftelijk per mail of ander digitaal communicatiemiddel akkoord heeft gegeven aan de opdrachtnemer.
11. Bij aanvang van de uitvoering van uw opdracht is er een afspraak gemaakt over het geldende tarief. Aanpassing kan plaatsvinden als de werkzaamheden van geheel andere aard blijken te zijn dan waarvan de oorspronkelijke opdracht is uitgegaan. **ELJA** zal dan contact opnemen met u voor nader overleg.
12. In de overeenkomst kunnen nadere prijsafspraken worden vastgelegd, zoals inhuur derden, inhuur accommodatie, middelen, reiskosten e.d.
13. De opdrachtnemer is gerechtigd ieder jaar de overeengekomen prijs te verhogen.
14. Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ook is opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft is opdrachtgever tevens verschuldigd de gerechtelijk en buitengerechtelijke kosten die met deze incasso gemoeid zijn.

15. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen twee weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer.

Artikel 8 | Duur en beëindiging

1. De duur van een coach- of adviestraject voor individuen en organisaties zoals vastgelegd in de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, kan ten alle tijden met wederzijds goedvinden door beide partijen worden beëindigd dan wel worden verlengd.
2. Beëindiging van het coachtraject kan eenzijdig plaatsvinden door de opdrachtgever indien hij/zij de coaching of advisering niet langer op prijs stelt of nodig acht.
3. Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moeten worden.

Artikel 9 | Intellectueel eigendom en gebruik materialen

1. Op alle teksten, materialen en vormgeving van producten heeft **ELJA** de intellectuele eigendomsrechten.
2. Tijdens en na deelname aan de workshop(s), meerdaagse en trainingen en de looptijd van digitale producten en diensten mag de deelnemer de materialen gebruiken.
3. Het is niet toegestaan deze of inloggegevens te delen met derden, tenzij **ELJA** hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
4. Uitvoerders van **ELJA** zullen -waar mogelijk- altijd de bronnen noemen.
5. Muziek geschreven door **Elja Verheij, ELJA**, is het intellectuele en creatieve eigendom van **Elja Verheij, ELJA**. Muziek van **Elja Verheij, ELJA**, is te luisteren en te delen via het openbare kanaal SPOTIFY. Indien opnames gemaakt worden tijdens bijeenkomsten mogen deze enkel met schriftelijke toestemming van **Elja Verheij, ELJA** gedeeld worden op sociale media.

Artikel 10 | Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de coaching sessies, workshops of advies- en ontwikkelopdrachten.
2. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als de samenleving behoudt opdrachtnemer zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.

Artikel 11 | Klachten

1. Klachten van klant of deelnemer moeten binnen 14 dagen na start van het product gemeld worden. Klachten die later worden ingediend worden wel behandeld maar het recht op herstel, vervanging of schadeloosstelling vervalt.
2. **ELJA** verplicht zich de klacht serieus te nemen en samen met de klant of deelnemer naar een oplossing te zoeken.
3. Bij ontevredenheid over de kwaliteit van de geleverde producten of diensten of bij andere redenen van ontevredenheid, is de aangewezen weg om hierover direct in contact te treden met de uitvoerder.
4. Als de klager niet tevreden was met het antwoord, moet hij/zij eerst direct schriftelijk contact opnemen met Elja Verheij, eigenaar en directeur van **ELJA**. Dit kan via info@praktijkelja.nl. Als zij de uitvoerder was of ook deze stap niet naar tevredenheid wordt afgerond, staat deze klachtenprocedure open.
5. Klachten moeten schriftelijk ingediend worden op het volgende mailadres: Klachten@praktijkelja.nl.
6. Binnen een week stuurt **ELJA** een bevestiging ontvangst.
7. **ELJA** streeft ernaar dat klachten binnen vier weken worden afgehandeld en opgelost.
8. Indien nodig wordt gewend tot een externe klachtenfunctionaris voor onafhankelijke bemiddeling.
9. De klachtenprocedure wordt afgerond middels schriftelijke (e-mail) wederzijdse goedkeuring.

Artikel 12 | Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een workshop, coaching sessie of advies- en ontwikkelopdracht. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
4. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

5. In geval van een toerekenbare tekortkoming, kan de klant **ELJA** schriftelijk in gebreke stellen, met een redelijke termijn om de verplichtingen na te komen, of eventuele fouten te herstellen, of schade te beperken, of op te heffen.

Artikel 13 | Privacy

1. Tijdens de fysieke en online diensten worden geen foto's of andere opnamen van deelnemers gemaakt door **ELJA**, tenzij het bij de online dienst onderdeel is van het aanbod. Dit is dan altijd vooraf op de verkooppagina duidelijk aangegeven en zal aan het begin van de online dienst expliciet genoemd worden.
2. Bij fysieke diensten kan er door **ELJA** gevraagd worden of beeldmateriaal gemaakt en gebruikt mag worden op de website en in sociale media, dit altijd in overeenstemming en met toestemming van de klant.
3. Het is deelnemers ook niet toegestaan foto's of andere opnamen te maken van andere deelnemers zonder toestemming vooraf.
4. Bij de fysieke en online diensten wordt geen deelnemerslijst uitgereikt, noch wordt uitgebreide persoonlijke informatie gedeeld.
5. In de uitvoering zal door uitvoerders nooit naar specifieke detailinformatie gevraagd worden wanneer samen casuïstiek behandeld wordt. **ELJA** vraagt de deelnemers om dit tijdens de oefeningen ook niet te doen.
6. Als een deelnemer contact wil houden met een andere deelnemer zal hij dat zelf direct bij die andere deelnemer moeten vragen. **ELJA** bemiddelt hier niet in.
7. Opdrachtgever en **ELJA** kunnen door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren en/of gebruik maken van elektronische opslag. Behoudens voor zover schriftelijk anders is overeengekomen, mogen partijen ervan uitgaan dat verzending van correct geadresseerde e-mails (met inbegrip van e-mails die via internet worden verstuurd) en voicemailberichten ongeacht of deze vertrouwelijke informatie of stukken bevatten, over en weer worden aanvaard. Hetzelfde geldt voor andere door de andere partij gebruikte of aanvaarde communicatiemiddelen.
8. Bij iedere interactie tussen de bezoeker van deze website en **ELJA**, is de AVG van toepassing. Hoe de privacy gewaarborgd wordt staat verder beschreven in de privacyverklaring.

Artikel 14 | Overig

1. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn pas van toepassing, indien deze schriftelijk tussen de klant en **ELJA** overeengekomen zijn.

2. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. We zullen dan in overleg treden om ter vervanging nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

Artikel 15 | Geschillen en toepasselijk recht

1. Bij eventuele geschillen zijn zowel de klant als **ELJA** verplicht om zich in te spannen om het geschil onderling op te lossen, voordat het geschil aan de rechter voorgelegd wordt.
2. Indien klant en **ELJA** er onderling niet uitkomen, kunnen geschillen worden voorgelegd aan de rechter.
3. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.