

## **Algemene Voorwaarden**

Hieronder tref je de algemene Voorwaarden aan van BeSuccessful — Door Conflict naar Succes, hierna: BeSuccessful. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle online en offline werkzaamheden en trainingen door BeSuccessful.

### **Artikel 1 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden worden altijd meegestuurd met een offerte of een aankoop van een online training. Door akkoord te gaan met de offerte of de bestelling te plaatsen, dan wel door ondertekening van de overeenkomst gaat de cliënt tevens akkoord met de algemene voorwaarden.
2. Afwijken van de algemene voorwaarden is alleen mogelijk, wanneer dit expliciet in een overeenkomst tussen cliënt en BeSuccessful opgenomen is.

### **Artikel 2 – Totstandkoming overeenkomst**

1. BeSuccessful helpt ondernemers conflicten oplossen — zonder tussenkomst van de rechtbank. Door middel van online/blended/offline trajecten.
2. Het online traject bestaat uit een online training die cliënt zelfstandig doorloopt. Het blended traject bestaat uit een online training, aangevuld met 1 op 1 coaching en/of juridische bijstand. Het offline traject bestaat geheel uit 1 op 1 coaching, aangevuld met juridische bijstand.
3. Het blended en offline traject wordt in overeenstemming gepland tussen cliënt en BeSuccessful.
4. Cliënt gaat definitief akkoord met een traject, wanneer een plan van aanpak ondertekend is door cliënt, of uit een andere handeling van cliënt volgt dat hij hiermee akkoord is.
5. Cliënt is definitief ingeschreven/aangemeld voor een online training wanneer deze een bevestigingse-mail heeft ontvangen van BeSuccessful. Inschrijving/aanmelding is vanaf dat moment bindend.
6. Wanneer door BeSuccessful besloten wordt om een traject niet te starten of te beëindigen, restitueert BeSuccessful in geen geval de reeds gevolgde 1 of 1 coaching- en juridische uren. Voor de nog uitstaande (coaching)sessies/uren vervalt bij niet starten of beëindiging door BeSuccessful de betalingsplicht van cliënt.

### **Artikel 3 – Facturering/betaling**

1. Voor aanvang van een traject bij BeSuccessful is vooruitbetaling van het overeengekomen bedrag, of een termijnbedrag verschuldigd.
2. Indien cliënt gekozen heeft voor gespreide betaling dan zal de betalingstermijn voor de eerste termijn 7 dagen zijn. Cliënt ontvangt hiervoor een factuur/betaallink. Tenzij anders is overeengekomen

dient het volledige bedrag na 6 maanden betaald te zijn. De tijd tussen de verschillende termijnen is 1 maand.

4. Cliënt dient de facturen van BeSuccessful voor het aflopen van de betalingstermijn te betalen. Niet of niet op tijd betaalde rekeningen worden uit handen gegeven aan een incassoservice. Indien cliënt te laat betaalt, wordt het traject niet aangevangen of per direct stopgezet. De oorspronkelijke vordering verhoogd met de wettelijke rente blijft te allen tijde direct opeisbaar. Vorderingen van een incassoservice brengen aanzienlijke kosten met zich mee die verhaalbaar zijn op de cliënt.

#### **Artikel 4 – Annulering trajecten**

1. BeSuccessful kan een overeenkomst met cliënt direct beëindigen wanneer cliënt zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met BeSuccessful gesloten overeenkomst(en), inclusief de bijbehorende algemene voorwaarden en betalingsvoorwaarden.
2. BeSuccessful heeft het recht de overeenkomst(en) zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de cliënt in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren.

#### **Artikel 5 – Annulering (coaching)sessies & no-show**

1. Wanneer cliënt – tot uiterlijk 24 uren voor aanvang van – een losse (coaching) sessie of een (coaching) sessie van een lopend traject afzegt, worden er geen kosten in rekening gebracht.
2. Bij niet annuleren of bij annulering minder dan 24 uur voor de afspraak is BeSuccessful gerechtigd de kosten voor de volledige sessie aan cliënt in rekening te brengen tegen het geldende uurtarief.
3. Indien BeSuccessful zelf de sessie annuleert, wordt zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak ingepland.

#### **Artikel 6 – 100% Garantierегeling**

1. BeSuccessful biedt 100% garantie voor het behaalde resultaat. Dat wil zeggen dat het conflict binnen 3/6 maanden is opgelost zoals geduid in de overeenkomst. Als het resultaat niet binnen de genoemde termijn is bereikt, dan ontvangt cliënt op zijn verzoek en nadat is gecontroleerd of dat hij aan de voorwaarden (lid 2) heeft voldaan, zijn aankoopbedrag terug. Dit geldt niet voor kosten die derden in afstemming met cliënt hebben gemaakt en die door cliënt aan BeSuccessful zijn vergoed.
2. Op het onder 1 bepaalde kan cliënt alleen rechtsgeldig een beroep doen indien hij kan aantonen dat hij alle inspanningen heeft verricht/oefeningen heeft gemaakt, die in het kader van het overeengekomen traject van hem mogen worden verwacht. Dit ter beoordeling van BeSuccessful.

3. Op de garantiebepaling kan geen beroep worden gedaan, als de wederpartij van cliënt een gerechtelijke procedure aanhangig heeft gemaakt/tijdens de behandeling van het traject een gerechtelijke procedure aanhangig maakt of als cliënt zelf besluit om een gerechtelijke procedure op te starten.

#### **Artikel 7 – Overmacht**

1. BeSuccessful aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wanneer BeSuccessful als gevolg van overmacht niet aan haar verplichtingen kan voldoen.
2. Indien de overmacht tijdelijk van aard is, zal BeSuccessful alsnog aan alle verplichtingen trachten te voldoen vanaf het moment dat dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Wanneer in onderling overleg tussen de cliënt en BeSuccessful geconcludeerd wordt dat dit niet meer mogelijk is, zal de overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden. Eventuele reeds geleverde prestaties door BeSuccessful tot aan het moment van overmacht zullen niet gerestitueerd worden. Op de garantieregeling kan geen beroep worden gedaan.

#### **Artikel 8 – Reclamaties**

1. Indien cliënt van mening is dat aan de eisen van nauwkeurig en goed vakmanschap dat redelijkerwijs van BeSuccessful mag worden verwacht, door BeSuccessful dan wel de door haar ingeschakelde derden niet is voldaan, kan cliënt reclamaties schriftelijk indienen bij BeSuccessful.
2. Reclamaties dienen binnen 10 dagen nadat cliënt op de hoogte had kunnen komen van het gebrek kenbaar te worden gemaakt.
3. De ingebrekestelling dient duidelijk de tekortkoming(en) te omschrijven alsmede een redelijke termijn waarbinnen er enige actie van BeSuccessful wordt verlangd. Is aan dit vereiste niet voldaan dan vervalt ieder recht van cliënt op schadevergoeding of ontbinding.
4. Indien cliënt niet binnen veertien dagen na voltooiing van het traject heeft gereclameerd, wordt de cliënt geacht de uitvoering van de opdracht als deugdelijk te hebben beoordeeld. Er kan dan geen beroep meer worden gedaan op de garantieregeling van artikel 6.

#### **Artikel 9 – Aansprakelijkheid**

1. Cliënt draagt zelf de verantwoordelijkheid om te onderzoeken of hij/zij lichamelijk en/of geestelijk geschikt is om de (coaching) sessie en/of het traject te volgen.
2. BeSuccessful aanvaardt generlei aansprakelijkheid voor de directe of indirecte gevolgen van het ontbreken van de geschiktheid zoals genoemd in lid 1 van dit artikel. Cliënt vrijwaart BeSuccessful voor eventuele aanspraken van derden.

3. De cliënt is voor, tijdens en na het traject of (coaching) sessie volledig verantwoordelijk voor zijn/haar psychosociaal handelen en welzijn en vrijwaart BeSuccessful van iedere aansprakelijkheid al dan niet voortvloeiend uit het achterhouden van (medische) informatie.
4. BeSuccessful is niet aansprakelijk voor eventuele psychische schade en/of lichamelijk letsel waarvan cliënt zich wil beroepen in verband met activiteiten van BeSuccessful.
5. BeSuccessful is nimmer gehouden tot vergoeding van bedrijfsschade, winstderving, (bijkomende)kosten, indirecte schade of indirect verlies bij derden of welke andere gevolgschade van cliënt.
6. De aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval dat BeSuccessful aansprakelijk is voor fouten van door BeSuccessful ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door BeSuccessful bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte (telecommunicatie) apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken daaronder begrepen.
7. BeSuccessful is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal en/of beschadiging van eigendommen van cliënt of aan de andere kant door hem meegebrachte materialen gedurende de sessie of het traject of tijdens het verblijf in de lokalen van BeSuccessful.
8. De aansprakelijkheid van BeSuccessful is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie (= factuurbedrag) in rekening is gebracht, of, indien het een duurovereenkomst betreft, de kosten van het traject over een periode van maximaal drie maanden. In ieder geval is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van maximaal bedrag van € 5.000. BeSuccessful is niet verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.
10. Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen de vorderingsrechten en andere bevoegdheden van cliënt, uit welke hoofde dan ook jegens BeSuccessful in ieder geval na drie maanden na het moment waarop cliënt bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### **Artikel 10 – Overige rechten en plichten**

1. BeSuccessful zal geen persoonlijke gegevens van de cliënt aan derden verstrekken zonder dat daar een wettelijke plicht voor bestaat. Dit geldt tevens voor eventuele vertrouwelijke informatie die ten behoeve van het uitvoeren van een overeenkomst verstrekt is aan BeSuccessful.
2. Cliënt dient verantwoordelijkheid te dragen voor het proces en actief, betrokken en gemotiveerd te werken aan het behalen van het overeengekomen resultaat.
3. Al het door BeSuccessful vervaardigde geluid- en beeldmateriaal, zoals websites, brochures, projectmateriaal, trajectmateriaal, draaiboeken, oefeningen, syllabi, boeken, artikelen, videobestanden, geluidsopnames, mag zonder de uitdrukkelijke toestemming van

BeSuccessful niet worden bewerkt of verwerkt in andere websites/promotiemateriaal dan waarvoor het oorspronkelijk gemaakt is.

4. Het eigendom van door BeSuccessful verstrekte ideeën, concepten of (proef)ontwerpen blijft volledig bij BeSuccessful, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen wordt. In het laatste geval kan BeSuccessful hiervoor een vergoeding bedingen.

#### **Artikel 11 – Privacy en dossiervorming**

1. De gegevens betreffende de dienstverlening aan cliënt worden bewaard in dossiers. Voor deze dossiers gelden de wettelijke regelingen betreffende de registratie van persoonsgegevens.
2. Cliënt heeft te allen tijde recht op inzage van het dossier, en heeft het recht hier in zijn/haar mening weer te geven.
3. BeSuccessful verplicht zich tot het respecteren van de privacy en zal geen informatie over cliënt verstrekken aan derden zonder diens schriftelijke toestemming. Indien gegevens uit dossiers gebruikt worden in kader van voorlichting of kennisoverdracht dan gebeurt dit uitsluitend met toestemming van de betrokken cliënt.

#### **Artikel 12 – Overmacht bij trainingen**

1. In geval van overmacht aan de kant van de cliënt kan, tot maximaal 3 werkdagen voor de start en alleen in overleg met BeSuccessful, in sommige gevallen de deelname geannuleerd worden.
2. In dat geval wordt het lesgeld doorgeschoven naar een volgende soortgelijke training binnen 3 maanden.
3. Voor sommige trainingen geldt een minimum aantal deelnemers. Indien deze minimuminschrijving niet wordt gehaald kan BeSuccessful de training annuleren en zal het geld aan de inschrijver worden geretourneerd.
4. Afzeggingen zullen door BeSuccessful ruim van tevoren worden doorgegeven, met een minimum van drie werkdagen voor aanvang van de training.

#### **Artikel 13: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Het Nederlands recht is van toepassing op iedere overeenkomst tussen BeSuccessful en cliënt. Geschillen die voortkomen uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter te Arnhem. Maar niet eerder dan dat partijen aantoonbaar hebben geprobeerd om zelf het conflict op te lossen. Al dan niet door het inschakelen van een onafhankelijke partij.