

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Madelon Backelandt: de eenmanszaak Madelon Backelandt, gevestigd te Arnhem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 72434422. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten die worden gesloten onder de handelsnaam “*Ontspannen Meesterschap*”.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Madelon Backelandt een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder ‘algemene voorwaarden’ wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Madelon Backelandt voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als coach en trainer online en offline coachen en ondersteunen van juridische professionals door middel van online/offline coaching, inspiratiesessies, e-books, trajecten, workations en een online cursus via een online academy. Daarnaast het verlenen van diensten als kandidaat-notaris en advieswerkzaamheden in personen-en familierecht en het erfrecht.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Madelon Backelandt en klant krachtens welke Madelon Backelandt de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Particuliere klant: de natuurlijk persoon die niet handelt uit naam van zijn beroep of zijn bedrijf.
- 1.7. Zakelijke klant: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt uit naam van zijn beroep of zijn bedrijf.
- 1.8. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.9. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.10. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van Madelon Backelandt.
- 1.11. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Madelon Backelandt worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.12. Website: [www.madelonbackelandt.nl](http://www.madelonbackelandt.nl).

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Madelon Backelandt gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging, of door akkoord gaan via de website door het plaatsen van een online bestelling bij Madelon Backelandt, dan wel een akkoord via de e-mail, verklaart de klant dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Madelon Backelandt en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
- 2.3. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.
- 2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door Madelon Backelandt zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

### ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

- 3.1. Offertes van Madelon Backelandt zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
- 3.2. Madelon Backelandt zal in de offerte of via de website aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte dan wel een bestelling via de website. De in de offerte/op de website genoemde prijzen gelden voor de genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken.

In de offerte/op de website staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst/product dan wel het gebruikelijke uurtarief van Madelon Backelandt met een vooraf geschat aantal uren.

3.3. Opdrachten op uurbasis worden aangegaan zonder opzegtermijn. De klant geeft Madelon Backelandt een opdracht voor een nader te bepalen aantal uur. Deze samenwerking kan door beide partijen worden beëindigd zonder inachtneming van een opzegtermijn.

3.4. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.5. Afspraken over deadlines worden in de offerte schriftelijk overeengekomen. Indien levering door Madelon Backelandt afhangt van feedback of input van de klant, is Madelon Backelandt nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Madelon Backelandt is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.

3.6. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Madelon Backelandt het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.7. Alle door Madelon Backelandt gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, inclusief btw voor particulieren en exclusief btw voor bedrijven en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.8. De klant is gehouden tot betaling van de reiskosten welke door Madelon Backelandt worden gemaakt ten behoeve van het uitvoeren van haar diensten. De vergoeding bedraagt €0,19 cent per kilometer. Reisuren worden tevens in rekening gebracht.

3.9. Madelon Backelandt behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.10. Madelon Backelandt is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.11. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Madelon Backelandt zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde traject, sessie of cursus of welke overeenkomst dan ook, dan is Madelon Backelandt bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.12. Na het verstrijken van de duur van de opdracht, in geval van een traject met een bepaalde duur, kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

#### **ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK**

4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Madelon Backelandt verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.

4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Madelon Backelandt binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. Madelon Backelandt heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Madelon Backelandt zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Indien de klant een overeenkomst met Madelon Backelandt wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien hij bij ontbinding overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of ingeval van annulering 30 procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium, tenzij anders is overeengekomen. Voor 1-op-1 sessies geldt artikel 14.6. Bij tussentijdse ontbinding van een traject blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

4.7. Indien Madelon Backelandt, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Madelon Backelandt gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Madelon Backelandt in rekening wenst te brengen, heeft klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Madelon Backelandt uitgevoerde werk te vergoeden.

4.8. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van klant. Madelon Backelandt zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

#### ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR MADELON BACKELANDT

- 5.1. Madelon Backelandt garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 5.2. Madelon Backelandt spant zich in om de gegevens die Madelon Backelandt voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.
- 5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Madelon Backelandt met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.
- 5.4. Madelon Backelandt is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) van de klant te publiceren op de website van Madelon Backelandt en/of overige promotionele uitingen van Madelon Backelandt.
- 5.5. Madelon Backelandt is gerechtigd om, indien de klant in gebreke is met het nakomen van zijn betalingsverplichting, het recht om deelname op te schorten.
- 5.6. Madelon Backelandt streeft ernaar alle coaching en/of training offline te laten plaatsvinden. In het geval van een overmachtssituatie zoals genoemd in artikel 11 is Madelon Backelandt gerechtigd de coaching en/of training online te laten plaatsvinden.

#### ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR KLANT

- 6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.
- 6.2. De klant dient Madelon Backelandt te voorzien van alle juiste gegevens waarvan klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Madelon Backelandt onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Madelon Backelandt om verzoekt.
- 6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Madelon Backelandt zijn verstrekt, heeft Madelon Backelandt het recht de uitvoering van de

overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

6.4. De klant stelt Madelon Backelandt steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.

6.5. Klachten over geleverde diensten en/of producten dienen binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na afronding van de betreffende werkzaamheden schriftelijk aan Madelon Backelandt te worden gemeld. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op. Vorderingen en verweren, gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen dat de geleverde prestatie niet aan de overeenkomst beantwoordt, verjaren één jaar na oplevering of afronding van de samenwerking.

6.6. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Madelon Backelandt nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Madelon Backelandt niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.7. Wanneer Madelon Backelandt inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Madelon Backelandt is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.

6.8. De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Madelon Backelandt tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen.

Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

6.9. De particuliere klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op de aankoop van de dienst binnen 14 dagen zonder opgaaf van redenen ontbinden. Madelon Backelandt mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding.

6.10. De in artikel 6.9 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de klant de dienst heeft afgenomen.

6.11. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt hij/zij dit binnen de bedenktijd aan Madelon Backelandt.

6.12. Als de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

6.13. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.

6.14. Madelon Backelandt kan producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, dit wordt aan de

klant bij het aanbod aangegeven en nogmaals tijdig voor het sluiten van de overeenkomst.

6.15. Aangeschafte digitale producten, waaronder e-books, online cursussen, online trainingen en andere digitale content, kunnen niet worden geruild of geretourneerd. Na betaling ontvangt de klant toegang tot de digitale inhoud. De klant erkent dat levering direct plaatsvindt en dat restitutie na toegang niet mogelijk is.

6.16. De intake is een zelfstandige en betaalde dienst van Madelon Backelandt en kan door de klant via de website worden aangeschaft. De intake vindt, naar keuze van de klant, online plaats dan wel op een door Madelon Backelandt te bepalen locatie. Na ontvangst van de betaling ontvangt de klant een vragenlijst ter voorbereiding op de intake. De klant is gehouden deze volledig en naar waarheid in te vullen.

6.17. Tijdens de intake maakt Madelon Backelandt een uitgebreide inventarisatie van de situatie, wensen en doelstellingen van de klant. Op basis hiervan ontvangt de klant een maatwerkvoorstel. De intake verplicht de klant niet tot het aangaan van een vervolgtraject. De klant is te allen tijde vrij het maatwerkvoorstel te weigeren.

6.18. De vergoeding voor de intake wordt niet verrekend met een eventueel vervolgtraject, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.19. Annulering van een reeds ingeplande intake is mogelijk tot 48 uur voorafgaand aan de afspraak. Bij annulering binnen 48 uur of bij niet-verschijnen wordt de volledige vergoeding in rekening gebracht.

#### ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door Madelon Backelandt te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met klant vastgesteld. De door Madelon Backelandt opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant.

7.2. Een door Madelon Backelandt vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Madelon Backelandt niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Madelon Backelandt, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Madelon Backelandt mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5. Aan de leveringsplicht van Madelon Backelandt zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Madelon Backelandt geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

7.6. Madelon Backelandt spant zich in om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van het platform waarop de coaching, training of het traject beschikbaar is. Madelon Backelandt verschaft echter geen enkele garantie dat het betreffende platform nimmer in onbruik geraakt en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor het niet bereikbaar zijn van het platform.

#### ARTIKEL 8. BETALING

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door Madelon Backelandt verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Madelon Backelandt biedt de mogelijkheid om facturen in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. In alle gevallen dient de verstuurde factuur twee dagen voor aanvang van de coaching, training en/of het traject voldaan te zijn.

8.3. Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4. In geval van niet tijdige betaling kan Madelon Backelandt besluiten haar werkzaamheden "on hold" te zetten tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan Madelon Backelandt besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

8.5. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW (in het geval van een particuliere klant gelden de wettelijke BIK-tarieven) bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.7. In bovenstaande gevallen heeft Madelon Backelandt voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.8. De klant gaat er mee akkoord dat Madelon Backelandt elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Madelon Backelandt zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Madelon Backelandt verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Madelon Backelandt kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Madelon Backelandt een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Alle door Madelon Backelandt geleverde producten en diensten blijven eigendom van Madelon Backelandt totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Madelon Backelandt zijn voldaan, met uitzondering van inachtneming van artikel 9.

#### **ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM**

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, online trainingen, lesmateriaal en instrumenten alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Madelon Backelandt tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Madelon Backelandt geleverde producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden verveelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website van Madelon Backelandt, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Madelon Backelandt en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Madelon Backelandt.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Madelon Backelandt ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Madelon Backelandt, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. Madelon Backelandt is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Madelon Backelandt plaatst. Indien de door klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Madelon Backelandt vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden

mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 en artikel 14.1 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.7. Bij inbreuk heeft Madelon Backelandt recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste twee maal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

#### **ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID**

10.1. Iedere overeenkomst tussen Madelon Backelandt en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst waarbij Madelon Backelandt gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Madelon Backelandt kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals opgedaan tijdens een 1-op-1 sessie, traject of online programma.

10.3. Het gebruik van de coaching en/of training sessies en eventuele beslissingen die genomen worden naar aanleiding van de coaching en/of training sessies, is voor eigen verantwoordelijkheid van de klant. Madelon Backelandt aanvaardt geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook.

10.4. Indien Madelon Backelandt onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Dit bedrag is niet hoger dan €5000,- en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan Madelon Backelandt uitkeert. Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door klant.

10.5. In aanvulling op artikel 10.4 is Madelon Backelandt dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Madelon Backelandt aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Madelon Backelandt toegerekend kunnen worden;

- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.6. Madelon Backelandt sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Madelon Backelandt geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Madelon Backelandt.

10.7. Madelon Backelandt is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gedeelde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.8. Klant vrijwaart Madelon Backelandt voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van Madelon Backelandt.

#### ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMAGHT

11.1. Madelon Backelandt is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 90 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2. Madelon Backelandt is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Madelon Backelandt weinig of geen invloed op kan uitoefenen.

Madelon Backelandt kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortvloeiend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Madelon Backelandt een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.2 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

11.4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van Madelon Backelandt onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Madelon Backelandt of Madelon Backelandt zelf, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, bedrijfsstoringen bij Madelon

Backelandt, wanprestatie door leveranciers van Madelon Backelandt waardoor Madelon Backelandt haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van Madelon Backelandt of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft Madelon Backelandt tevens het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat Madelon Backelandt in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

#### ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEÏNDIGING

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de offerte anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel klant als Madelon Backelandt, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 12.3 kan Madelon Backelandt de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met Madelon Backelandt voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Madelon Backelandt;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

12.5. Madelon Backelandt zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in artikel 12.4, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.6. Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Madelon Backelandt vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.7. Madelon Backelandt behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Madelon Backelandt overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij klant hiervan op de hoogte. Het staat klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

#### ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. Madelon Backelandt zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Madelon Backelandt in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Madelon Backelandt worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Madelon Backelandt aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Madelon Backelandt.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Madelon Backelandt te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Madelon Backelandt, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

#### ARTIKEL 14. AANVULLENDE BEPALINGEN: TRAJECTEN, CURSUSSEN, COACHING, TRAINING SESSIES EN MEMBERSHIP

14.1. Het is de klant uitdrukkelijk verboden, ongeacht deelname of niet, om een soortgelijk traject, cursus of coaching en/of training al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Madelon Backelandt aan te bieden of te doen geven.

14.2. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan het traject, de cursus of de coaching en/of training en ieder handelen van de klant is voor zijn eigen rekening en risico. Madelon Backelandt aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoeerde wijze en methode van Madelon Backelandt in de praktijk tot uitvoering brengt.

14.3. Madelon Backelandt is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens Madelon Backelandt, het recht op deelname op te schorten totdat de klant aan zijn/haar betalingsverplichting heeft voldaan.

14.4. De klant krijgt toegang tot de coaching en/of training of het traject na volledige betaling van de factuur.

14.5. Bij gedeeltelijke deelname, voortijdige beëindiging of het niet benutten van onderdelen van een traject, cursus, coaching of training vindt geen restitutie plaats. De overeengekomen vergoeding ziet mede op het reserveren van tijd, beschikbaarheid en capaciteit van Madelon Backelandt. De klant blijft derhalve het volledige overeengekomen bedrag verschuldigd.

14.6. Indien de klant over gaat tot annulering van de overeengekomen 1-op-1 sessie en niet binnen 2 werkdagen een andere datum overeengekomen wordt, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd:

- annulering tot 48 uur voor de sessie; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 50% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering tussen 48 uur en 24 uur voor de sessie; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 75% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- indien de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de sessie aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden, dan wel wordt de sessie bij een traject als uitgevoerd aangemerkt.

14.7. Na het einde van de online cursus behoudt de klant het recht om in te loggen op de online leeromgeving totdat Madelon Backelandt besluit de training en/of cursus niet meer aan te bieden. Madelon Backelandt streeft ernaar al het materiaal online te houden.

Indien Madelon Backelandt besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen naar een andere website, stelt Madelon Backelandt de klant hier drie maanden voorafgaand aan de verhuizing dan wel verwijdering via het bij Madelon Backelandt meest recente bekende e-mailadres op de hoogte. De klant is zelf verantwoordelijk voor het, indien mogelijk, tijdelijk downloaden van bestanden.

14.8. De door Madelon Backelandt aan de klant verstrekte inloggegevens betreffende de online cursussen en de online academy mogen nimmer met derden worden gedeeld. Indien Madelon Backelandt waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot online cursussen en/of trainingen, is Madelon Backelandt gerechtigd de toegang voor de klant, zonder voorafgegane waarschuwing, te ontzeggen.

14.9. De inhoud van de cursus, training en online content welke door Madelon Backelandt worden aangeboden kunnen tijdens de duur van de opdracht aangevuld dan wel gewijzigd worden.

14.10. Madelon Backelandt biedt binnen de cursus verschillende Zoom Q&A sessies aan, indien de klant niet live aanwezig kan zijn behoudt de klant recht op de opname van de sessie. De klant kan deze sessie tot vier maanden na de opnamen bekijken. Aan het wel of niet beschikbaar zijn van de opnames kunnen geen rechten worden ontleend.

14.11. Indien Madelon Backelandt opnamen maakt van Q&A groepsessies, gaat de klant ermee akkoord dat deze sessies binnen de online leeromgeving worden geüpload, beschikbaar zijn voor andere deelnemers en voor de duur van vier maanden worden bewaard.

14.12. Madelon Backelandt behoudt zich het recht voor de klant te verwijderen van het platform of tijdens de Q&A sessie indien de klant door het (ongepaste) gedrag het gebruik van de cursus of de Q&A sessie voor andere deelnemers belemmert. Restitutie van betaalde gelden is daarbij uitgesloten.

14.13. De klant is gerechtigd screenshots te maken van de online trainingen, online leeromgeving en/of cursussen en via social media te delen mits dit gebeurt met vermelding naar het Instagramaccount @madelon\_coaching met #CVIAcademie en/of een tag op LinkedIn en in beperkte mate.

## MEMBERSHIP

14.15. Madelon Backelandt biedt een membership voor de online community Verbindend Meesterschap aan. De klant kan het membership afsluiten en betalen via de website.

14.16. In geval van afsluiten van een membership gaat de klant ermee akkoord dat er maandelijks, per 6 of 12 maanden vooruit gefactureerd wordt betreffende het membership.

14.17. Het membership heeft een minimale looptijd van 6 of 12 maanden en wordt telkens automatisch met dezelfde duur verlengd tenzij de klant tijdig opzegt met inachtneming van artikel 14.18. Het abonnement kan niet tussentijds worden opgezegd.

14.18. Het membership kan na 6 of 12 maanden (respectievelijk de periode waarover het abonnement in eerste instantie is afgesloten) worden opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand. De opzegging dient per e-mail via [info@madelonbackelandt.nl](mailto:info@madelonbackelandt.nl). Opzeggingen via andere wegen worden niet in behandeling genomen.

14.19. De klant heeft toegang tot de content van het membership zolang de klant lid is.

14.20. De door Madelon Backelandt aan de klant verstrekte inloggegevens betreffende het membership mogen nooit met derden worden gedeeld. Als Madelon Backelandt waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot het membership, is Madelon Backelandt bevoegd de toegang tot het membership voor de klant, zonder voorafgegane waarschuwing, te ontzeggen.

14.21. Deelname van de klant aan een online groepsactiviteit kan niet worden verplaatst of ingehaald in geval van afwezigheid. Madelon Backelandt maakt een planning voor de groepsactiviteiten en stelt de klant daarvan tijdig op de hoogte. Indien mogelijk kan Madelon Backelandt de content en/of opname van een groepsessie delen met de klant. Het niet (kunnen) deelnemen leidt niet tot restitutie van betaalde gelden of opschorting van een betalingsverplichting.

14.22. Indien de betaling van het membership plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of door een storting van het bedrag, dan is de klant €15,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

14.23. In aanvulling op artikel 14.22. is de klant tevens verplicht om de niet-geslaagde incasso zelf, binnen 14 dagen na de incassodatum, handmatig over te boeken. Indien de overboeking niet-tijdig door Madelon Backelandt is ontvangen, is Madelon Backelandt bevoegd de klant de toegang tot het membership te ontzeggen tot de betalingsachterstand is ingelopen.

14.24. De klant kan in de online community van het membership van Madelon Backelandt berichten plaatsen. De klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten die door hem/haar worden geplaatst. Berichten mogen geen reclame, ongevraagde acquisitie, spam, discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevatten of op andere manier wijze de wet overtreden en andere deelnemers schaden. Madelon Backelandt mag deze informatie altijd zonder opgaaf van redenen verwijderen.

14.25. Als de klant de sfeer binnen de community verstoort door zijn/haar gedrag, of berichten plaatst in de community welke in strijd zijn met artikel 14.24, dan mag Madelon Backelandt de klant de toegang tot deze online community ontzeggen en toekomstige deelname weigeren. Dit heeft geen enkele invloed op door de klant betaalde gelden of betalingsverplichtingen van de klant.

14.26. Binnen het membership biedt Madelon Backelandt de klant de mogelijkheid vacatures online te zetten.

Madelon Backelandt is nooit verantwoordelijk dan wel aansprakelijk voor fouten en/of gebreken bij geleverde diensten die zijn ontstaan bij samenwerkingen als deze zijn ontstaan vanuit het membership. De klant dient klachten in verband met de fouten en/of gebreken met de zelf ingehuurde (derde) partij zelf af te handelen.

14.27. Madelon Backelandt bemiddelt slechts door het ter beschikking stellen van een plek waar vacatures geplaatst kunnen worden en zal nooit een partij zijn in de overeenkomst tussen de klant en de Ingehuurde (derde) partij.

14.28. De klant houdt recht op het tarief voor het membership waarvoor de klant zich in beginsel heeft aangemeld. In geval van prijsverhogingen zal dit enkel gelden voor nieuw afgesloten memberships. Zolang de klant zijn/haar membership actief houdt, betaalt de klant hetzelfde tarief. Indien de klant zich afmeldt en opnieuw lid wordt, wordt het nieuwe tarief in rekening gebracht.

#### **ARTIKEL 15. AANVULLENDE BEPALINGEN: WORKATIONS**

15.1. De workation valt onder het aanbod zoals genoemd in artikel 3.1.

15.2. De betaling van de contractueel overeengekomen prijs van de workation geschiedt in vooraf vastgestelde termijnen, tenzij anders overeengekomen.

15.3. Madelon Backelandt behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van het overeengekomen bedrag aan de klant te factureren alvorens Madelon Backelandt definitief een workation-deelname voor de klant reserveert. Het restantbedrag dient 14 dagen voor aanvang van de workation te zijn voldaan.

15.4. Op verzoek van de klant kan de workation tevens vooraf in zijn geheel betaald worden. Er is in dat geval geen sprake van een aanbetaling maar gehele facturatie vooraf.

15.5. De klant is verplicht zelf tijdig de reis- en annuleringsverzekering af te sluiten en in het bezit te zijn van geldige reisdocumenten wanneer de workation in het buitenland plaatsvindt.

15.6. Eventuele vluchten en transfers van en naar de locatie van de workation dienen zelf door de klant te worden geboekt.

15.7. De workation zal slechts doorgang vinden bij een minimum van 3 deelnemers.

15.8. Madelon Backelandt en/of ingehuurde begeleiders kunnen nimmer aansprakelijk worden gesteld voor opgelopen schade en/of letsel bij activiteiten. Deelname aan workation van Madelon Backelandt en de bijbehorende activiteiten komen geheel voor risico van de klant.

15.9. Tijdens de workation kunnen foto's en ander beeldmateriaal worden gemaakt. Madelon Backelandt kan dit gebruiken voor promotionele doeleinden op onder andere de website of social media. Ook kan dit beeldmateriaal gebruikt worden op websites van partners. De klant die niet zichtbaar wil zijn, dient dit vooraf aan Madelon Backelandt kenbaar te maken. Op verzoek zal Madelon Backelandt dit beeldmateriaal verwijderen als de betreffende klant duidelijk herkenbaar op de foto te zien is.

15.10. Indien de klant fysieke en/of mentale problemen heeft of deze verwacht te krijgen tijdens de workation, is de klant verplicht dit voorafgaand aan de workation aan Madelon Backelandt te melden. Wanneer de klant dit niet tijdig meldt, behoudt Madelon Backelandt het recht de klant het recht op (verdere) deelname aan de workation te ontzeggen. Eventuele kosten die daarmee gemoeid zijn, komen voor rekening van de klant.

15.11. Het is de klant niet toegestaan om, zonder toestemming van Madelon Backelandt en de andere deelnemers, informatie die de privacy van de deelnemers kan schaden via massamedia (pers) of social media naar buiten te brengen.

15.12. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de accommodatie.

15.13. De klant dient de accommodatie op dezelfde wijze achter te laten als in de staat waarin de accommodatie is aangetroffen.

15.14. De klant dient zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving en de door Madelon Backelandt opgestelde gedragsregels in de accommodatie.

15.15. Indien de klant de accommodatie niet in dezelfde staat heeft achtergelaten als dat deze is aangetroffen en Madelon Backelandt hierdoor extra schoonmaakkosten heeft, komen deze kosten voor rekening van de klant.

15.16. De klant die tijdens de workation last en/of schade berokkent en/of dreigt te berokkenen aan andere deelnemers, Madelon Backelandt zelf, begeleiders en/of de locatie, kan door Madelon Backelandt van (voortzetting van) verdere deelname worden uitgesloten. Alle uit de hinder en de uitsluiting van de klant voortvloeiende kosten komen voor rekening van de klant, indien en voor zover de gevolgen van schade of last hem/haar kunnen worden toegerekend.

#### ANNULERING WORKATION

15.17. Het door de klant annuleren van zijn/haar deelname aan een workation is niet mogelijk.

15.18. In geval van annulering aan de kant van Madelon Backelandt zal de reissom gebruikt worden voor een volgende workation (of een gedeeltelijke betaling indien de vervangende workation een hogere prijs heeft) of kan de klant ervoor kiezen om de gehele reissom gerestitueerd te krijgen. Kosten van vliegtickets, opgenomen vakantiedagen en/of het afsluiten van verzekeringen worden niet door Madelon Backelandt vergoed.

#### ARTIKEL 16. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

16.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Madelon Backelandt en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

16.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Madelon Backelandt alleen bindend indien en voor zover deze door Madelon Backelandt uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

16.3. Indien Madelon Backelandt op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

16.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

16.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien Madelon Backelandt hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

16.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Madelon Backelandt partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

16.7. De klant en Madelon Backelandt zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minnen proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

16.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het Arrondissement Gelderland bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Madelon Backelandt en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.