



Algemene Voorwaarden Spicy Pepper Coaching

Artikel 1 Definities

1. Voor de leesbaarheid van dit document heb ik gekozen voor de `ik´ vorm. Waar ´ik´, ´mij´ of ´mijn´ staat wordt het bedrijf Spicy Pepper Coaching bedoeld.
2. Spicy Pepper coaching, gevestigd te Eindhoven, KvK-nummer 72661569, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid ´ik´.
3. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als ´jij´, ´jou´ of ´jouw´.
4. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan ik mij tegen betaling van honorarium en kosten jegens jou werkzaamheden voor jou verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
5. Een **traject** bestaat uit een of meerdere online of offline coaching sessies. Deze sessies zijn online via Zoom, in mijn praktijkruimte aan Boschdijk 500 te Eindhoven, bij jou thuis of op een externe locatie bij een derde partij waar ik een coaching-ruimte heb gehuurd.
6. Een **sessie** is elke losse coaching sessie die jij bij mij volgt, zowel online als op locatie.
7. Een **online trainingsprogramma** bestaat uit het volgen van online lessen, bestaande uit video's en huiswerkopdrachten, het lid worden van een besloten community op Facebook en indien bij het programma inbegrepen online coaching sessie(s). Ook online webinars en memberships (abonnementsvormen) vallen hieronder.
8. Een **online groepscoaching programma** bestaat uit het volgen van online groepslessen en groepscoaching sessies, huiswerkopdrachten, het lid worden van een besloten community op Facebook en indien bij het programma inbegrepen online 1:1 coaching sessie(s).
9. Een **bijeenkomst** is een workshop, training, lezing of symposium op een externe locatie waar meerdere klanten tegelijk hetzelfde programma volgen.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkzaamheden, overeenkomsten, aanbiedingen, trajecten en levering van diensten en goederen door of namens mij waarop ik deze voorwaarden van toepassing heb verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn ook van toepassing bij verlenging(en) van aanbiedingen en overeenkomsten met mij.
3. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door mijzelf in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
4. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de zakelijke klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 5 werkdagen.
2. Alle aanbiedingen van mij zijn vrijblijvend en niet bindend tenzij het tegendeel uitdrukkelijk in een individueel gerichte schriftelijke aanbieding is medegedeeld en daarbij tevens een termijn voor aanvaarding is vermeld.
3. Door mijzelf gedane mondelinge toezeggingen zijn pas bindend zodra schriftelijk bevestigd aan jou.
4. Ik kan niet aan mijn aanbieding of offerte worden gehouden indien jij redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor vervolgtrajecten of toekomstige programma's.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd of een bepaald aantal sessies, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. De prijzen van alle online trainingsprogramma's, groepscoachingprogramma's, workshops, trainingen en coachingtrajecten staan op de website www.spicypepper.nl. Deze prijzen zijn inclusief 21% BTW. Wanneer een coaching sessie op locatie of bij jou thuis is, zullen bijkomende kosten zoals reiskosten apart worden vermeld op de factuur.
3. Na ontvangst van de opdrachtbevestiging ontstaat de verplichting tot betaling van het totale factuurbedrag, ook wanneer niet het gehele traject, programma of training wordt doorlopen. Mits anders door ons beiden overeengekomen, wordt het gehele bedrag voor de start van het traject, programma of de training voldaan.
4. Bij betaling in termijnen blijft na afronding van het traject, programma of de training de verplichting tot betaling bestaan tot het volledige bedrag is voldaan.
5. Bij achterstand in betalingstermijnen door jou behoud ik mij het recht om het afgenomen traject, programma of de training 'on hold' te zetten, eventuele coaching sessies op te schorten en jou de toegang tot relevante Facebookgroepen te onzeggen.
6. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen pakketprijzen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Ik heb het recht de vergoedingen op een eigen gekozen moment aan te passen. Ik heb tevens het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste prijzen worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan jou.
7. Declaraties dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij wij beiden hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de declaratie een andere betaaltermijn vermeld is.
8. Betaling dient te geschieden zonder aftrek of verrekening, zonder opschorting wegens vermeende of daadwerkelijk toerekenbare tekortkomingen en zonder dat jij via beslag onder jezelf of anderszins jouw betalingsverplichting mag blokkeren.
9. Indien jij in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, ben jij van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat jij in verzuim bent tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
10. Indien jij in gebreke of in verzuim bent in de nakoming van verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van jou.



11. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van jou zijn de vorderingen van mij op jou onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 5 Informatieverstrekking klant

1. Jij stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan mij.
2. Jij staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Ik zal de gegevens vertrouwelijk behandelen naar de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
3. Jij vrijwaart mij voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
4. Stel jij niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van jou.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. In de trajecten, programma's en trainingen deel ik mijn kennis, ervaringen en tools. Zelf moet je naast het volgen van een traject, programma of training voldoende tijd reserveren voor de opdrachten. Ik kan niet garanderen dat het volgen van een traject, programma of training successen in je eetpatronen en emoties genereert. Wel zal ik me inspannen dat je de juiste handvatten hebt om het traject, programma of de training met succes te volgen en af te ronden. En sta ik binnen de grenzen gedurende de looptijd van het traject, programma of de training voor je klaar. De ondersteuning die ik bied is afhankelijk van welk traject, programma of training je aanschafft. De ondersteuning staat omschreven op de website bij de verschillende onderdelen.
2. De overeenkomst is strikt persoonlijk en kan alleen na toestemming van mijzelf worden overgedragen.
3. Indien en voor zover vereist voor een goede uitvoering van de overeenkomst, heb ik het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Ik ben, behoudens in het geval van mijn kant sprake is van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.

Artikel 7 Inschrijvingen

1. Voor aanvang van een 1-op-1 coachingtraject en het groepscoachingprogramma zal er een gratis kennismakingsconsult plaatsvinden.
2. Inschrijving voor een 1-op-1 coachingtraject en groepscoachingprogramma geschiedt telefonisch, via de website van Spicy Pepper Coaching, via social media of via email en geschiedt op volgorde van binnenkomst.
3. Inschrijving voor workshops, webinars, online programma's en andere producten en diensten geschiedt alleen via de website van Spicy Pepper Coaching, via social media of via email en geschiedt op volgorde van binnenkomst.
4. Jij bent verplicht na inschrijving de kosten voor deelname te voldoen.
5. Na ontvangst van de betaling ontvang je schriftelijke bevestiging van de inschrijving, waarmee inschrijving definitief is.



Artikel 8 Lidmaatschap, materialen en licenties

1. Een traject, programma of training bestaat uit meerdere vooraf aangegeven sessies. Het traject, programma of de training die jij aanschaft, dient na aanvang volledig te worden voltooid, tenzij door ons beiden anders is afgesproken.
2. De online programma's en het groepscoachingprogramma hebben een duidelijk aangegeven termijn. Hieraan is ook de toegangsperiode voor eventuele bijbehorende besloten Facebookgroep gebonden.
3. Ik streef ernaar de materialen online voor jou toegankelijk te houden, maar ik kan dit niet garanderen. Als ik de materialen ga verwijderen, of verhuizen naar een andere URL, dan zal ik je dit altijd 1 (één) maand van tevoren per e-mail laten weten, zodat je in staat bent deze te downloaden of op een andere manier te bewaren. Ik zal dit bericht altijd versturen naar het laatste e-mailadres dat je aan mij bekend hebt gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor jouw risico.
4. Ik vind het belangrijk dat jij tevreden bent, daarom heb ik een niet goed, geld terug-garantie op de online programma's. Je kunt uiterlijk zeven (7) dagen na de start van een programma je deelname kosteloos annuleren. Annuleren kan door een email te sturen aan frouke@spicypepper.nl. Indien je al betalingen hebt gedaan, dan zal het geld zo spoedig mogelijk worden gerestitueerd. Wel dien je al het ontvangen cursusmateriaal in te leveren en vervallen eventueel licenties op de door mij verstrekte programma's en de toegang tot de bijbehorende Facebookgroep.
5. Na de in het vorige lid genoemde termijn is het niet meer mogelijk om deelname aan een online programma te annuleren en moet je het volledige bedrag betalen. Je komt hiermee expliciet overeen dat artikel 7:408 lid 1 BW niet van toepassing is en dat tussentijdse opzegging niet mogelijk is.

Artikel 9 Wijziging en annulering

1. In het geval van onvoorziene omstandigheden heb ik de mogelijkheid een traject, programma of training te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van te weinig aanmeldingen, ziekte van een coach en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen welke voor een behoorlijke uitvoering van de sessie of training noodzakelijk zijn. Ik maak een wijziging zoals bedoeld in dit lid uiterlijk 24 uur voorafgaand aan een sessie of bijeenkomst kenbaar aan jou.
2. Ik behoud mij het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een sessie of bijeenkomst. In geval de locatie of data door mij wordt gewijzigd, heb jij het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging jezelf kosteloos in te schrijven voor een sessie of bijeenkomst op een later moment.
3. Annulering door jou voor een traject, programma of training met een collectieve startdatum is enkel schriftelijk mogelijk via e-mail. Tot twee weken voor aanvang van het programma dat op een expliciete datum start is annulering van de inschrijving kosteloos. Bij annulering binnen twee weken voor aanvang wordt 50% van de kosten in rekening gebracht; annulering vanaf een week voor aanvang resulteert in de verplichting tot het volledig betalen van de deelnamekosten.
4. Annulering door jou voor een individuele coachingsessie of individueel online trainingsprogramma is in geval van onvoorziene omstandigheden -deze komen uitsluitend ter beoordeling van mijzelf- tot 48 uur telefonisch (06-24677265) of per email (frouke@spicypepper.nl) voor aanvang kosteloos.
 - 4.1. Annulering is een feit als ik ontvangst van de annulering bevestigd heeft.
 - 4.2. Voor de sessies die korter dan 48 uur van tevoren geannuleerd worden met gegronde reden is sprake van:
 - a) annuleringkosten à €20,- in geval van een telefonische/Zoom afspraak;



- b) annuleringskosten à €30,- per offline sessie
 - c) annuleringskosten ter hoogte van de locatiekosten + €30,-, indien de sessie, zoals overeengekomen met jou, op een andere locatie dan bij jou thuis plaatsvindt.
- 4.3. Voor annuleringen in situaties zoals vermeld onder 4.2 geldt dat een nieuwe sessie wordt ingepland en dat de annuleringskosten per factuur in rekening worden gebracht.
 - 4.4. Kosteloos annuleren van de sessies zonder gegronde reden is niet mogelijk. Indien het door jou gewenst is vanwege annulering één of meerdere sessies extra/opnieuw in te plannen dan zal ik een aangepaste of aanvullende factuur versturen.
5. Ik behoud mij het recht voor om op ieder moment een deel van of het geheel aan functionaliteit van een of meer onderdelen van een traject, programma of training van Spicy Pepper Coaching te wijzigen of stoppen voor een bepaalde periode of voor altijd. Dit zal te allen tijde aan jou worden gecommuniceerd.
 6. In geval van een wijziging als genoemd in lid 5 van dit artikel, om welke reden dan ook, heb jij, als je het programma nog aan het volgen bent, recht op een pro rato teruggave van het reeds betaalde bedrag aan mij.

Artikel 10 Overmacht

1. Ik ben niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien ik daartoe gehinderd word als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan mijn schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor mijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop ik geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ik niet in staat ben mijn verplichtingen na te komen. Zoals stroom- of internet storing, terrorisme, pandemie, extreme file, een verkeersongeluk, extreme weersomstandigheden. Ik heb ook het recht mij op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat ik mijn verbintenis had moeten nakomen.
3. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, worden de verplichtingen van mij jegens jou opgeschort zo lang ik niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

Artikel 11 Aansprakelijkheid schade

1. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Ik ben niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat ik ben uitgegaan van door of namens jou verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Ik ben niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen van persoonlijke eigendommen van jou gedurende een sessie of bijeenkomst.
4. Jij blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een traject, programma of training.
5. In het geval dat ik een schadevergoeding verschuldigd ben aan jou bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door mij aan jou is gefactureerd.
6. Jij vrijwaart mij tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door mij geleverde diensten en goederen.



7. Alle extra te maken kosten die noodzakelijk zijn voor jou, voor de specifieke uitvoering van het traject, programma of de training, komen voor jouw eigen rekening.

Artikel 12 Intellectueel eigendom

1. Op de teksten en materialen behorende bij mijn diensten bezit ik de intellectuele eigendomsrechten. Tijdens en na de afname van mijn diensten mag je de materialen gebruiken. Het is niet toegestaan deze te delen met derden, tenzij ik hiervoor schriftelijk toestemming heb gegeven.
2. Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis commercieel te verkopen of op te nemen in een eigen programma, tenzij ik hier schriftelijk toestemming voor gegeven heb.
3. Bij overtreding van dit artikel ben je mij een direct opeisbare boete van € 5.000,00 verschuldigd voor iedere overtreding alsmede € 1.000,00 voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd mijn recht om naast de boete (volledige) schadevergoeding te vorderen alsmede onverminderd al mijn overige rechten.
4. Jij hebt te allen tijde recht op inzage in jouw dossier. Het dossier blijft echter in het bezit van mij.
5. Wanneer tijdens een traject, programma of training opnames worden gemaakt door jou of door mij dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan mij en het is uitdrukkelijk verboden deze opnames voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik en waar het traject, programma of de training op is gericht.

Artikel 13 Bijzondere bepalingen

1. Ik behoud mij het recht voor klanten die door hun gedrag het verloop van een traject, programma of training belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende bijeenkomst of toekomstige bijeenkomsten uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende bijeenkomst onverlet.
2. Wij worden allebei gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die wij in het kader van onze overeenkomst hebben verkregen. Ik verwijs je voor meer informatie naar de privacyverklaring.
3. Doordat de meeste trajecten, programma's en trainingen van Spicy Pepper Coaching online geleverd worden, kan ik niet garanderen dat mijn diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.
4. Tijdens een online programma en training kunnen klanten onderling communiceren, bijvoorbeeld door het plaatsen van reacties in de besloten groep op Facebook. De klant verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van mijn diensten.
5. Het staat mij te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.
6. In geval van discrepantie tussen de algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, gaat het bepaalde in de overeenkomst voor.
7. Indien ik niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlang, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ik in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
8. Onder schriftelijk wordt tevens verstaan per e-mail.



Artikel 14 Klachten

1. Jij bent verplicht om klachten over facturen en/of de geleverde diensten of goederen binnen 5 werkdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken aan mij. Ik ontvang van jou een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de klacht, zodat ik in staat ben te reageren en als de klacht gegrond is om deze te herstellen. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kan ik niet in behandeling nemen.
2. Ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt jou geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
4. Ook als je een klacht stuurt, blijft je verplichting tot betaling gewoon bestaan.

Artikel 15 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Wij zullen beide enkel een beroep op de rechter te Eindhoven doen nadat jij en ik ons tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens mij en betrokken derden 12 maanden.

