



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 1. Definities

1.1 Bedrijf: Uit Verwachting, statutair gevestigd te Veendam, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen, onder het nummer 55582656. Uit Verwachting verleent diensten en maakt reclame uitingen voor haar diensten, zowel onder haar statutaire naam als onder de naam van de eigenaar.

1.2 De Eigenaar: Maaïke Ekema-Setz

1.3 De klant: De persoon of instantie die een door Uit Verwachting aangeboden dienst afneemt.

1.4 Diensten: Alle door Uit Verwachting geleverde diensten en producten –in de ruimste zin van het woord –, waaronder, doch niet uitsluitend: coaching, trajecten, advisering en andere ad-hoc werkzaamheden, die noodzakelijk zijn uit te voeren in het kader van een dienst en inherent zijn aan de intentie van de dienst, zelfs indien deze mogelijk niet als zodanig zijn omschreven, dan wel op uitdrukkelijk verzoek van klant zijn verricht.

1.5 Bestelling: een opdracht aan Uit Verwachting om (een) bepaalde, (op de website) aangeboden, product(en)/dienst(en) te leveren waarbij de klant akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden.

1.6 Overeenkomst: Obligatoire verbintenis scheppende, meerzijdige rechtshandeling in de vorm van een wilsovereenkomst tussen Uit Verwachting en de klant op meer partijen gericht op het in het leven roepen van verbintenissen.

1.7 Website: de website van Uit Verwachting, [www.uit-verwachting.nl](http://www.uit-verwachting.nl), inclusief opvolgende pagina's.

1.8 Voorwaarden: de hieronder genoemde voorwaarden, bestaande uit het geheel van bepalingen zoals hieronder omschreven.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij Uit Verwachting diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen tussen Uit Verwachting en de klant.

2.2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende diensten en vervolgdiensten afgenomen door de klant bij Uit Verwachting.

2.3. Van deze algemene voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken. Indien een onderdeel van deze voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

2.4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de klant kunnen niet van toepassing zijn op de Diensten van Uit Verwachting, tenzij deze in haar geheel of gedeeltelijk door Uit Verwachting uitdrukkelijk schriftelijk worden aanvaard.



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 3. Offerte/ Prijzen

3.1 De door Uit Verwachting gemaakte offerte voor een Dienst is vrijblijvend. Een offerte is geldig gedurende 30 kalenderdagen, tenzij anders vermeld. Uit Verwachting is slechts van rechtswege aan een offerte gebonden, wanneer deze binnen 30 kalenderdagen door Uit Verwachting terug wordt ontvangen en vastgesteld kan worden dat deze rechtsgeldig is ondertekend door de Klant. De rechtsgeldig getekende offerte geldt als overeenkomst voor de Dienst.

3.2 De prijs in de offerte of factuur wordt vermeld inclusief BTW wanneer het een particuliere 1-op-1 dienst betreft. Diensten in groepsverband of online diensten worden aan particulieren inclusief BTW vermeld. Zakelijke offertes worden exclusief BTW weergegeven.

3.3 (Online) aangeboden producten/diensten worden exclusief eventuele verzendkosten, verzekeringskosten en/of wettelijke bijdragen vermeld.

3.4 Voor bestellingen die fysieke verzending vereisen worden verzendkosten berekend.

3.5 Uit Verwachting kan niet gehouden worden aan prijsvermeldingen die evident onjuist zijn, bijvoorbeeld als gevolg van kennelijke invoer-, zet- of drukfouten. Aan onrechtmatige prijsinformatie kunnen geen rechten worden ontleend.

## Artikel 4. Uitvoering van een Dienst

4.1 De met Uit Verwachting gesloten overeenkomst voor een Dienst leidt voor Uit Verwachting tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting, waarbij Uit Verwachting gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als haar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen wat van Uit Verwachting verlangd kan worden.

4.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Uit Verwachting het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de Klant geschieden. Alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van een deel van de Dienst zijn betrokken kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.

## Artikel 5. Wijzigingen van de overeenkomst

5.1 Indien tijdens de uitvoering van de Dienst blijkt dat het –voor een behoorlijke uitvoering – noodzakelijk is om de overeengekomen Dienst te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.

5.2 Indien een wijziging of een aanvulling van de overeenkomst financiële consequenties heeft, zal Uit Verwachting de Klant hierover inlichten.

5.3 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Uit Verwachting daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 6. Geheimhouding

6.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

## Artikel 7. Betaling

7.1 Uit Verwachting hanteert een eenmalige facturatie voorafgaand aan de dienst, aan haar klanten, wanneer sprake is van het afnemen van een traject, of afzonderlijke sessie.

7.2 Bij Trajecten geldt een vooruitbetaling. Indien gewenst, en nadrukkelijk schriftelijk vermeld door Uit Verwachting, is (vooruit)betaling in termijnen mogelijk.

7.3 Betaling dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, te geschieden binnen 14 kalenderdagen na de datum waarop offerte wordt getekend en op de door Uit Verwachting aangegeven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling dient plaats te vinden zonder enige aftrek, compensatie of opschorting; uit welke hoofde dan ook.

7.4 Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, is de Klant van rechtswege in verzuim, zelfs zonder dat verdere ingebrekestelling door Uit Verwachting is vereist. In het geval van betalingsverzuim door de Klant is de Uit Verwachting gerechtigd alle, ten behoeve van de Klant te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de Klant schadeverplichting kan worden gesteld.

7.5 In geval van betalingsverzuim is de Klant voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen, gelijk aan de wettelijke rente.

7.6 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Klant zullen de vorderingen van Uit Verwachting en de verplichtingen van de Klant jegens Uit Verwachting onmiddellijk opeisbaar zijn.

7.7 Door de Klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, ongeacht de omschrijving die aan de voldoening wordt gegeven door de Klant.

## Artikel 8. Incassokosten

8.1 In geval Uit Verwachting om haar moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de Klant naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten; ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 9. Aansprakelijkheid

9.1 Uit Verwachting aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte Diensten, tenzij de Klant aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van Uit Verwachting.

9.2 De aansprakelijkheid van Uit Verwachting is beperkt tot de factuurwaarde van de overeenkomst, excl. BTW, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

9.3 Elke aansprakelijkheid van Uit Verwachting voor indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

9.4 De Klant vrijwaart Uit Verwachting en, indien van toepassing, derden, zoals vermeld in artikel 4.2, voor elke claim –in de ruimste zin van het woord –van een deelnemer, die op verzoek van de Klant deelneemt aan het Traject.

### Artikel 10. Individueel traject

10.1 De overeenkomst tussen de Klant en Uit Verwachting voor een Traject betreffende individuele coaching loopt van rechtswege af na het einde van het overeengekomen Traject.

10.2 Uit Verwachting en de Klant hebben te allen tijde het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen indien er sprake is van een ontwrichte situatie tijdens het overeengekomen traject.

10.3 De Klant heeft ook te allen tijden het recht om de overeenkomst tussentijds te beëindigen. De Klant houdt de verplichting te betalen voor het deel van het Traject, dat reeds heeft plaats gevonden.

10.4 Annulering van een individuele afspraak kan kosteloos geschieden tot 48 uur voor aanvang van een afspraak. Bij een annulering van een afspraak binnen 48 uur voor aanvang van de betreffende afspraak, zal 50% van het tarief geldende voor de afspraak in rekening worden gebracht.

10.5 Annuleren van een individuele afspraak kan enkel via direct telefonisch contact (06-58 92 58 30). Het inspreken van voicemail, sturen van een tekstbericht of ander elektronisch bericht zonder bevestiging van ontvangst door Uit Verwachting is niet erkend als een annulering.

### Artikel 11. Groepstrainingen/ workshop(s)

11.1 De overeenkomst tussen Uit Verwachting en de Klant betreffende een groepstraining/workshop loopt van rechtswege af na de laatste sessie van de groepstraining/workshop(s).

11.2 Uit Verwachting en de Klant hebben te allen tijde het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen indien er sprake is van een ontwrichte situatie tijdens het traject van de groepstraining/workshop(s).

11.3 De Klant heeft ook te allen tijde het recht om de overeenkomst tussentijds te beëindigen. De Klant houdt de verplichtingen te betalen voor minimaal de helft van het afgesproken Traject aangaande de groepstraining/workshop(s) of meer wanneer dat reeds heeft plaats gevonden.

11.4 De inschrijving voor een Traject omvattende een groepstraining/workshop gebeurt uitsluitend online, of per e-mail, tenzij anders is overeengekomen met Uit Verwachting.



## ALGEMENE VOORWAARDEN

11.5 Door de inschrijving voor een groepstraining/workshop aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.

11.6 Inschrijvingen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst. Uit Verwachting bevestigt per email de inschrijving en houdt het recht om binnen 5 werkdagen na ontvangst van de inschrijving op gegronde overweging te weigeren.

11.7 Uit Verwachting verzendt voordat het/de Traject/Workshop(s)/Groepstraining(en) start per email een factuur (als PDF bestand). De gehele kosten van de groepstraining/workshop zijn bij vooruitbetaling voor de start van de groepstraining/workshop verschuldigd, tenzij anders is besproken.

11.8 Bij een niet-tijdige of onvolledige betaling behoudt Uit Verwachting zich het recht de Klant uit te sluiten van deelname.

11.9 Annuleren van de groepstraining/workshop(s) kan enkel via direct telefonisch contact (06-58 92 58 30). Het inspreken van voicemail, sturen van een tekstbericht of ander elektronisch bericht zonder bevestiging van ontvangst door Uit Verwachting is niet erkend als een annulering.

11.10 Annulering van een groepstraining/workshop kan kosteloos plaats vinden tot 14 dagen voor aanvang van de overeengekomen training/workshop. Bij een annulering van een groepstraining/workshop binnen 14 dagen is Uit Verwachting genoodzaakt het overeengekomen tarief in rekening te brengen.

11.11 Indien door omstandigheden een groepstraining/workshop onverhoopt geen doorgang kan vinden, zal Uit Verwachting trachten binnen afzienbare termijn te zorgen voor een vervangende groepstraining/workshop. Indien dit niet mogelijk is en Uit Verwachting de groepstraining/workshop annuleert, zal Uit Verwachting per ommegaande het volledige deelnamegeld restitueren aan de Klant. De Klant heeft geen recht op een (aanvullende) schadevergoeding; iedere verdere aansprakelijkheid zijdens Uit Verwachting is uitgesloten.

11.12 Uit Verwachting behoudt zich het recht om van locatie te veranderen en om in geval van onvoldoende inschrijvingen de groepstrainingen/workshop geen doorgang te laten vinden. Uit Verwachting zal de Klant hier tijdig over informeren.

### Artikel 12. Persoonsgegevens

12.1 Door het aangaan van een overeenkomst verleent de Klant aan Uit Verwachting toestemming voor automatische bewerking van de, uit de overeenkomst verkregen, persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Uit Verwachting uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

### Artikel 13. Geschillenbeslechting

13.1 Op iedere rechtsgeldig getekende Offerte/Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

13.2 Geschillen voortvloeiende uit een rechtsgeldige getekende Offerte/Overeenkomst, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet toebehoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen Uit Verwachting gevestigd is.



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 14. Intellectueel eigendom

14.1 Het is de Klant zonder schriftelijke toestemming van Uit Verwachting verboden om de door Uit Verwachting verstrekte ontwerpen, audiofragmenten, documentatie, informatie, website content, stappenplannen, programmatuur, oefeningen, offertes e.d. (hierna: stukken) aan derden te vervreemden, te tonen of op een andere wijze in gebruik te geven. Dit geldt voor zowel fysieke als wel digitale stukken.

14.2 Tenzij anders is overeengekomen, blijven auteursrechten evenals alle overige rechten van intellectuele eigendom op deze stukken van Uit Verwachting.

### Artikel 15. Eigendom van derden

15.1 De site, gebruikte documentatie en dergelijke van Uit Verwachting kan hyperlinks of andere verwijzingen naar sites van andere partijen bevatten. Uit Verwachting controleert of beoordeelt de inhoud van sites van andere partijen waarnaar wordt gelinkt niet. Producten of diensten die door andere sites worden aangeboden, zijn onderworpen aan de toepasselijke voorwaarden en condities van die derden. De meningen of het materiaal op deze sites worden niet noodzakelijkerwijs door Uit Verwachting gedeeld of onderschreven. Uit Verwachting is niet verantwoordelijk voor de privacy praktijken of inhoud van deze sites. Alle risico's verbonden aan het gebruik van deze sites en alle verwante diensten van derden worden gedragen door de gebruiker. Uit Verwachting aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor verlies of schade, op welke wijze dan ook ontstaan, die het gevolg is van door de gebruiker verstrekte persoonsgegevens aan derden.

### Artikel 16. Klachten

16.1 Mocht de klant ontevreden zijn over een dienst of een onderdeel van een dienst of de ondersteuning van Uit Verwachting, dan moet de klant dit zo spoedig mogelijk aan Uit Verwachting laten weten, door Uit Verwachting een mail te sturen. Uit Verwachting ontvangt van de klant dan een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de klacht, zodat Uit Verwachting in staat is te reageren en als de klacht gegrond is om deze te herstellen. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kan niet in behandeling genomen worden.

16.2 Klachten moet binnen 14 dagen na het starten van een bepaalde dienst aan Uit Verwachting worden gemeld. Indien de klacht later wordt gemeld, dan heb is er geen recht meer op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

16.3 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.

16.4 Ook als de klant een klacht stuurt, blijft verplichting tot betaling gewoon bestaan.



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 17. Door de klant geplaatste inhoud

17.1 Op de site kunnen verschillende open communicatiemiddelen aangeboden worden, zoals beoordelingen, recensies en verschillende sociale media diensten. Het is voor niet haalbaar om alle inhoud te screenen of te controleren die door de klant of anderen op of via de site wordt gedeeld. Uit Verwachting behoudt echter het recht voor om de inhoud te controleren en alle gebruik van en activiteiten op de site te monitoren, en om naar eigen inzicht deze inhoud te verwijderen of te weigeren. Door informatie te plaatsen of op enige andere wijze gebruik te maken van de genoemde communicatie mogelijkheden, stem de klant ermee in dat de inhoud in overeenstemming is met deze voorwaarden en condities, niet illegaal of onwettig mag zijn, en geen inbreuk mag maken op de rechten van derden.

## Artikel 18. Privacy

18.1 Om toegang te krijgen tot de site en/of diensten, kan de klant gevraagd worden bepaalde informatie over te verstrekken als onderdeel van het registratieproces. De klant stemt ermee in dat alle informatie die word verstrekt altijd accuraat, correct en actueel is.

18.2 Uit Verwachting neemt de omgang met persoonsgegevens serieus en zet zich in voor de bescherming van een persoonlijke levenssfeer. Uit Verwachting zal het e-mailadres van de klant niet gebruiken voor ongevraagde mail. Alle door Uit Verwachting aan de klant verzonden e-mails zullen enkel worden verzonden in verband met de levering van overeengekomen producten of diensten.

18.3 Uit Verwachting heeft beleid ontwikkeld om alle mogelijke zorgen over privacy te ondervangen. Zie voor meer informatie bij de privacyverklaring.

## Artikel 19. Updates

19.1 Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

19.2 Uit Verwachting kan deze voorwaarden en condities ten alle tijden vernieuwen. De datum aan het eind van deze voorwaarden is de laatste revisiedatum.

## Artikel 20. Contactinformatie

Deze site is eigendom van en wordt beheerd door Uit Verwachting.

Te bereiken via onderstaande contactgegevens.

Uit Verwachting, Maaike Ekema-Setz, 8 Mei 2024