

Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

1. Moniek Klop is een eenmanszaak die onder andere coaching, training en advies aanbiedt in de vorm van onder andere transformatiecoaching, readings en healings en trainingen. Individueel en groepsgewijs.
2. In deze Algemene voorwaarden hebben de volgende definities de volgende betekenis:
 - **Algemene voorwaarden:** dit document met Algemene voorwaarden.
 - **Klant:** de natuurlijke persoon die diensten en/of producten van Moniek Klop afneemt.
 - **Partij(en):** Moniek Klop en/of klant.
 - **Overeenkomst:** de tussen Moniek Klop en klant gesloten overeenkomst, waarbij tot het moment van sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand. Moniek Klop verbindt zich hiermee diensten te verrichten en producten te leveren en klant verbindt zich hiervoor een prijs te betalen. De overeenkomst komt tot stand door een aanbod van Moniek Klop en de aanvaarding daarvan door klant. Dit wordt nader gespecificeerd in artikel 4.3, 4.4 en 4.5.
 - **Diensten:** alle door Moniek Klop en/of door haar ingeschakelde derden aan klant geleverde diensten, waaronder individuele coachsessies en groepssessies en alle andere door Moniek Klop voor klant verrichte werkzaamheden in het kader van een opdracht. Hieronder vallen ook werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van klant worden verricht.
 - **Website:** de website van Moniek Klop, te raadplegen via www.moniekklop.nl.

Artikel 2 Bedrijfsgegevens Moniek Klop

1. KvK-nummer: 85390453
BTW-identificatienummer: NL004089531B71.
Vestigingsadres: Kerkerinklaan 17, 2071 RJ Santpoort-Noord
2. Per e-mail te bereiken via info@moniekklop.nl en telefonisch op +31651763839.

Artikel 3 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Moniek Klop en op alle huidige en toekomstige overeenkomsten, leveringen, commerciële relaties en overige rechtsverhoudingen tussen partijen. De Algemene voorwaarden van klant worden van de hand gewezen.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn geldig als deze uitdrukkelijk en schriftelijk met Moniek Klop zijn overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant worden van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van klant.
5. Als blijkt dat een of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden nietig zijn, wordt de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden en de gehele overeenkomst niet aangetast. Partijen zullen zich in zo'n geval inspannen de nietige bepaling te vervangen voor een nieuwe, geldige bepaling die zo dicht mogelijk de ongeldige bepaling benadert binnen de strekking van de oorspronkelijke Algemene voorwaarden.

Artikel 4 Aanbod en totstandkoming overeenkomst

1. Voor individuele sessies en dienstverlening aan zakelijke klanten zal Moniek Klop met klant overleggen over zijn verwachtingen en behoeftes. De overeenkomst komt tot stand door middel van een digitale opdrachtbevestiging door Moniek Klop.
2. Voor groepsessies kan de overeenkomst op dezelfde wijze als genoemd in 4.1 tot stand komen, of via de website van Moniek Klop of via een website waar de groepsactiviteit vermeld staat. In dat laatste geval komt de overeenkomst tot stand middels het succesvol doorlopen van het inschrijvingsproces, gevolgd door een bevestiging per e-mail.
3. Als Moniek Klop een bevestiging naar klant stuurt, geeft die bevestiging richting aan de inhoud en uitleg van de overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Moniek Klop kan niet aan haar aanbod worden gehouden als klant redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Als klant aantekeningen maakt of reacties geeft op het aanbod van Moniek Klop, dan maken zij geen deel uit van de overeenkomst, tenzij Moniek Klop deze schriftelijk bevestigt.
5. Alle aanbiedingen op de website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst

1. Moniek Klop zal zich inspannen om de diensten naar beste inzicht, vermogen en vakmanschap uit te voeren, in lijn met de schriftelijk vastgelegde afspraken.
2. Moniek Klop heeft bij de levering van de diensten een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Een inspanningsverplichting is een verplichting om de nodige inspanningen te leveren of om bepaalde middelen aan te wenden om het beoogde resultaat te bereiken. Dit betekent dat Moniek Klop niet kan garanderen dat de uitkomsten, resultaten of de verwachtingen die klant voor ogen heeft ook daadwerkelijk worden behaald.
3. Moniek Klop heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. Bij het inschakelen van derden zal zij de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Bij de selectie van deze derden zal zij met klant overleggen, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is. De kosten van het inschakelen van deze derden komen voor rekening van klant.
5. Moniek Klop kan de overeenkomst alleen uitvoeren als klant volledige en correcte (contact)gegevens verstrekt aan Moniek Klop bij het sluiten van de overeenkomst. Klant zorgt er daarom voor dat alle gegevens, waarvan Moniek Klop aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Moniek Klop worden verstrekt.
6. Klant zorgt ervoor dat Moniek Klop haar diensten tijdig en goed kan verrichten. Als klant zijn afspraken hierover niet nakomt, dient hij de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.
7. Als voor de uitvoering van diensten of levering van producten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit geen fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient klant Moniek Klop hiervan schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij hij Moniek Klop een redelijke termijn biedt om de overeenkomst alsnog uit te voeren.
8. Moniek Klop heeft het recht om foto's en/of video's te maken en online te publiceren van de door haar verrichte diensten, onder meer ter promotie van haar dienstverlening. Hierbij zal ze er altijd voor zorgen dat er geen personen herkenbaar in beeld komen, tenzij hiervoor toestemming is gegeven.

Artikel 6 Individuele sessies en trajecten en annulering

1. Individuele sessies kunnen los afgenomen worden of in de vorm van een traject van meerdere sessies.
2. Als klant de dienstverlening eenzijdig beëindigt, zal een tegemoetkoming van 75% van de openstaande uren worden gerestitueerd, mits daar een onderbouwde en gegronde reden voor is.
3. Als Moniek Klop de dienstverlening eenzijdig beëindigt, zal een tegemoetkoming van 100% van de openstaande uren worden gerestitueerd, mits er geen sprake is van bijzondere bepalingen.
4. Klant kan tot 24 uur van tevoren de geplande sessie afzeggen en/of verplaatsen zonder dat hier kosten aan verbonden zijn.
5. Wanneer klant korter dan 24 uur van tevoren de ingeplande sessie afzegt, verplaatst of niet op de afspraak verschijnt, wordt 100% van de kosten voor de afspraak in rekening gebracht, tenzij sprake is van een overmachtssituatie, te beoordelen door Moniek Klop.

Artikel 7 Groepssessies, -trajecten en annulering

1. Groepssessies kunnen los of in de vorm van een traject afgenomen worden. In een traject kunnen ook andere diensten inbegrepen zitten zoals online teachings of een Whatsapp-groep.
2. Losse groepssessies vinden plaats op een door de klant gekozen beschikbare datum.
3. Als een klant, om welke reden ook, een groepssessie wil annuleren, gelden de volgende regels voor terugbetaling van deelnamekosten:
 - a. Bij annulering tot 7 dagen voor aanvang van de groepssessie ontvangt klant 100% van de totale deelnamekosten terug;
 - b. Bij annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de groepssessie ontvangt klant geen deelnamekosten terug.
3. Klant heeft wel het recht om tot 24 uur voor aanvang van de groepssessie een vervangende deelnemer te regelen. Deze vervanging is pas definitief na goedkeuring door Moniek Klop.
4. Als een klant, om welke reden dan ook, een groepstraject wil annuleren of tussentijds beëindigen, geldt:
 - a. Bij annulering tot 14 dagen voor aanvang van het groepstraject ontvangt klant 100% van de totale deelnamekosten terug, met aftrek van € 50,- administratie- en opstartkosten.
 - b. Bij annulering na 14 dagen voor aanvang van het groepstraject, ontvangt klant 50% van de totale deelnamekosten terug.
 - c. Wanneer de klant het groepstraject tussentijds beëindigt, ontvangt klant geen deelnamekosten terug.
5. Bovenstaande voorwaarden zijn slechts een uitgangspunt. In het moment kijkt Moniek en haar eventuele samenwerkingspartner(s) altijd wat kloppend voelt en waar redelijkerwijs in tegemoet gekomen kan worden. Wederzijds vertrouwen en vrijheid zijn het uitgangspunt.
6. Moniek Klop biedt ook groepssessies en -trajecten samen met anderen aan, waarop andere annuleringsvoorwaarden van toepassing kunnen zijn. De annuleringsvoorwaarden die bij het boeken van de specifieke groepssessie/-traject vermeld staan, zijn altijd leidend.

Artikel 8 Annulering door Moniek Klop

1. Moniek Klop kan een individuele sessie of groepssessie annuleren of verplaatsen als daar een plausibele reden voor is, zoals: onvoldoende deelnemers aan de groepssessie, ziekte en andere persoonlijke omstandigheden.
2. In geval van annulering zoals omschreven in Artikel 8.1 heeft klant recht op terugbetaling van het betaalde bedrag. Klant kan geen aanspraak maken op enige vorm van compensatie en/of schadevergoeding.

Artikel 10 Wijziging van de overeenkomst

1. Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan nodig is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in onderling overleg aanpassen.
2. Als de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht zal vooraf een aparte prijsafspraken worden gemaakt. Zonder aanvullende offerte of bevestiging gelden de oorspronkelijke voorwaarden, waarbij de extra diensten tegen het afgesproken tarief betaald worden.
3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Moniek Klop op en is voor klant geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen schriftelijk zijn aanvaard door beide partijen.

Artikel 11 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. Moniek Klop heeft het recht om haar verplichtingen niet na te komen of de overeenkomst te ontbinden, als klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt. Of als ze goede grond heeft te vrezen dat klant in die verplichtingen zal tekortschieten. Hierbij moet Moniek Klop klant eerst door middel van een schriftelijke aanmaning in gebreke stellen, waarbij ze klant een redelijke termijn stelt voor het nakomen van de verplichtingen.

2. Ook mag Moniek Klop de overeenkomst ontbinden, onder dezelfde voorwaarden als genoemd in lid 1 van dit artikel, als zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden geleverd.
3. Als klant zijn verplichtingen niet nakomt, deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt en klant in verzuim is, dan heeft Moniek Klop het recht de overeenkomst direct te ontbinden met schriftelijke verklaring waarbij klant vanwege wanprestatie tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

Artikel 12 Herroepingsrecht

1. Klant heeft het recht om een op afstand gesloten overeenkomst binnen 14 dagen kosteloos en zonder opgave van reden te annuleren (**herroepingsrecht**). Zakelijke klanten hebben geen herroepingsrecht.
2. Bij de levering van diensten gaat het herroepingsrecht in op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.
3. Klant kan de overeenkomst niet meer annuleren als Moniek Klop de diensten volledig levert binnen de 14 dagen bedenktijd. Bij het afsluiten van de overeenkomst geeft klant hiervoor toestemming en verklaart hij afstand te doen van het herroepingsrecht.
4. Klant behoudt het herroepingsrecht als de dienstverlening op verzoek van klant gedeeltelijk plaatsvindt binnen de 14 dagen bedenktijd. Klant betaalt dan de diensten die al geleverd zijn.

Artikel 13 Kosten en betaling

1. Alle genoemde bedragen op de website en in aanbiedingen van Moniek Klop zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. Moniek Klop heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
3. Klant betaalt via iDeal of betaalverzoek.
4. Bij trajecten van meerdere sessies heeft klant de mogelijkheid om het totaalbedrag in termijnen te betalen.
5. Voor alles sessies, zowel de individuele- als de groepssessies, gebeurt de betaling direct bij boeking op de website.
6. Klant heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens direct aan Moniek Klop mede te delen.
7. Als klant de factuur niet tijdig betaalt, is Moniek Klop gerechtigd de sessie te annuleren of deelname van de klant aan de groepsbijeenkomst te weigeren. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat klant in verzuim is tot het moment van betaling van het volledig verschuldigde bedrag.
8. Als Moniek Klop besluit een vordering wegens niet-betaling via gerechtelijke weg te incasseren, zijn de gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten voor rekening van klant, naast de verschuldigde hoofdsom en de in artikel 13.7 genoemde rente. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld volgens het dan geldende Besluit voor vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

1. Klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst. Moniek Klop is niet aansprakelijk voor schade als klant onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
2. Moniek Klop is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden. Door gebruik te maken van de diensten van Moniek Klop, geeft klant haar de bevoegdheid om, als een door haar ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens klant te aanvaarden.
3. Moniek Klop heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Zij kan niet aansprakelijk worden gesteld voor ontevredenheid van klant over de geleverde diensten.
4. Na een sessie kan het gebeuren dat symptomen in eerste instantie verergeren voordat deze verbeteren. Dit is onderdeel van het helingsproces en varieert sterk per persoon en situatie. Klant verklaart bekend te zijn met het mogelijke risico van deze sessies. Moniek Klop is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hieruit voortvloeit.

5. Moniek Klop is niet aansprakelijk voor schade die haar klanten toebrengen aan derden en/of spullen op externe locaties.
6. Moniek Klop is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.
7. Moniek Klop is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de website.
8. Moniek Klop is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen van de overeenkomst, als er sprake is van overmacht als bedoeld in artikel 15.
9. Klant vrijwaart Moniek Klop voor aanspraken van derden, van welke aard ook, die verband houden met de diensten.
10. Als Moniek Klop aansprakelijk wordt gehouden, is zij alleen aansprakelijk voor directe schade die daadwerkelijk door klant is opgelopen, betaald of geleden vanwege een aantoonbaar tekortschieten van haar dienstverleningsverplichtingen.
11. De aansprakelijkheid van Moniek Klop is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Als de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, of als Moniek Klop niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door klant betaalde bedrag.
12. Bovenstaande beperking van aansprakelijkheid geldt niet als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid door Moniek Klop.
13. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 15 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan: alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Moniek Klop, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van (personeel van) Moniek Klop zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Moniek Klop, brand, overstromingen, natuurrampen, pandemieën, rellen, oorlog of andere binnenlandse onrusten.
3. In geval van overmacht wordt nakoming van de overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
4. Als één van de partijen door overmacht de verplichtingen uit de overeenkomst niet na kan komen, mag de andere partij de overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter ontbinden. In dat geval zal Moniek Klop overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, verminderd met alle kosten die zij heeft gemaakt voor de overeenkomst.

Artikel 16 Garantie

1. Moniek Klop geeft geen garanties voor de geleverde diensten. Moniek Klop heeft namelijk slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting (zie artikel 5.2). Zij is dan ook niet aansprakelijk voor enige vorm van schade die voortvloeit haar dienstverlening.
2. Klant past het aangeboden naar eigen inzicht al dan niet toe. Dat betekent dat klant zelf verantwoordelijk is voor het succes en/of het behalen van gestelde doelen.

Artikel 17 Vertrouwelijkheid van gegevens

1. Elke partij garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze vertrouwelijk zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd als deze als zodanig zijn benoemd. Moniek Klop kan hieraan niet worden gehouden als de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is voor een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor een goede uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 18 Dossier en geheimhouding

1. Persoonsgegevens en persoonlijke informatie die gedeeld worden met, en tijdens de bijeenkomsten bij, Moniek Klop zullen vertrouwelijk worden behandeld. Deze gegevens zijn uitsluitend toegankelijk voor Moniek Klop en de betreffende klant.

2. In de Privacyverklaring van Moniek Klop staat beschreven hoe Moniek Klop omgaat met persoonlijke informatie. De gegevens van klant worden niet aan derden verstrekt, tenzij daarvoor zwaarwegende juridische redenen zijn. Een derde, zoals een werkgever of een arts, kan gegevens alleen inzien als klant daar toestemming voor geeft.
3. Ervaringen met de diensten van Moniek Klop kunnen worden verwerkt in openbare uitingen. Dit gebeurt op zo'n manier dat in redelijkheid niet te achterhalen is welke klant hierbij betrokken was.

Artikel 19 Intellectueel eigendom

1. Moniek Klop heeft rechten en bevoegdheden op grond van de Auteurswet.
2. Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Moniek Klop van gegevens. Klant zal Moniek Klop vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 20 Klachtenregeling

1. Als klant een klacht heeft, meldt hij deze schriftelijk aan info@moniekklop.nl of telefonisch via +31651763839. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen, waarna klant zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt.
2. Klant heeft ook de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform, te vinden op de website <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Artikel 21 Wijzigingen van deze Algemene voorwaarden

1. Moniek Klop mag deze Algemene voorwaarden altijd wijzigen of aanvullen. Zij zal klant hiervan op tijd op de hoogte brengen.
2. De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn één maand na bekendmaking aan klant van toepassing op de overeenkomst.
3. Als de wijzigingen tot gevolg hebben dat Moniek Klop diensten kan leveren die wezenlijk anders zijn dan partijen bij het sluiten van de overeenkomst hebben afgesproken, kan de klant de overeenkomst ontbinden. Dit kan hij uiterlijk op de dag van inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene voorwaarden doen.

Artikel 22 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de rechtsverhouding(en) tussen Moniek Klop en klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Moniek Klop en klant mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waar klant woont.
3. Alle geschillen die tussen Moniek Klop en de zakelijke klant mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de rechtbank Den Haag.