**Algemene voorwaarden Consulters, Flowzone en Theflowzone**

**Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Gebruiker: Consulters: Ingeschreven bij de KvK te Rotterdam als Consulters, Flowzone en Theflowzone onder nummer; 60246626.

2. Aanbod: alle aanbiedingen en prijsopgaven van de Gebruiker.

3. Diensten: alle door opdrachtnemer aan de Opdrachtgever geleverde producten en Diensten waaronder organisatieadvies, teamontwikkeling, trainingen, coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering of consultancy, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zijn verricht.

4. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die aan de Gebruiker de opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten, de aanvaarder van deze algemene voorwaarden, zijnde ofwel een ZakelijkeOpdrachtgever, ofwel een Consument.

5. ZakelijkeOpdrachtgever: een Opdrachtgever handelend in bedrijf of beroep.

6. Consument: een Opdrachtgever die als natuurlijk persoon niet handelt in de uitoefening van bedrijf of beroep, maar juist handelt als Consument.

7. Coachee: degene die deelneemt aan een ontwikkel, advies- of coachtraject, dat laatste als hij/zij niet zelf de Opdrachtgever is.

8. Overeenkomst: de opdrachtOvereenkomst tussen de Gebruiker en een Opdrachtgever.

9. Partijen: de Partijen bij de opdrachtOvereenkomst, zijnde de Gebruiker en de Opdrachtgever.

10. Ontbindingsrecht: recht van de Consument om binnen de aangegeven Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op afstand.

11. Bedenktijd: termijn waarbinnen een Consument gebruik kan maken van diens Ontbindingsrecht.

12. Overeenkomst op afstand: Overeenkomst tussen een Opdrachtgever en de Gebruiker, op afstand tot stand gekomen door gebruikmaking van een daartoe bestemd systeem.

13. Schriftelijk: waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van ‘Schriftelijk’, wordt ook elektronische communicatie zoals e-mail bedoeld, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

**Artikel 2. Toepassing**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten tussen de Gebruiker en Opdrachtgever.

2. Indien de Opdrachtgever voorwaarden stelt die niet voorkomen in, of die afwijken van, deze algemene voorwaarden, dan zijn deze alleen bindend als ze door de Gebruiker uitdrukkelijk Schriftelijk zijn geaccepteerd.

3. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

4. Indien een bepaling uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd is met een wettelijke bepaling dan wel nietig is, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht.

5. Indien in een bepaling van deze algemene voorwaarden specifiek wordt gesproken over een Consument is de betreffende bepaling niet van toepassing op ZakelijkeOpdrachtgevers. Indien in een bepaling specifiek wordt gesproken over een ZakelijkeOpdrachtgever is de betreffende bepaling niet van toepassing op Consumenten. Indien enkel wordt gesproken van een Opdrachtgever, is de bepaling van toepassing op zowel Consumenten als ZakelijkeOpdrachtgevers.

**Artikel 3. Aanbod**

1. De Gebruiker doet een vrijblijvend Schriftelijk Aanbod bestaande uit een overzicht van mogelijk door de Gebruiker uit te voeren Diensten en/of werkzaamheden en de daarbij gerekende vergoeding. Het Aanbod is geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan het Aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever Schriftelijk binnen de in het Aanbod gestelde termijn dan wel uiterlijk binnen 30 dagen na de datum van het Aanbod worden bevestigd.

2. Prijsopgaven kunnen wijzigen door bijvoorbeeld (onvoorziene) veranderingen in de werkzaamheden, in de Diensten en/of in de prijzen van grondstoffen of in te kopen Diensten. De Gebruiker zal Opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen.

3. De in het Aanbod genoemde prijzen zijn exclusief btw, en exclusief reis-, locatie en cateringkosten, tenzij anders aangegeven.

**Artikel 4. Aanvaarding**

1. De Opdrachtgever geeft expliciet akkoord op het Aanbod, door deze Schriftelijk te bevestigen.

2. Een Overeenkomst op afstand komt tot stand op het moment dat de Opdrachtgever het Aanbod van de Gebruiker aanvaardt en voldoet aan de bij dat Aanbod gestelde voorwaarden.

3. In geval van een Overeenkomst op afstand bevestigt de Gebruiker onverwijld de ontvangst van de aanvaarding van het Aanbod. Tot het moment dat de Gebruiker deze bevestiging heeft verzonden kan een Consument de Overeenkomst ontbinden.

4. In uitzondering op lid 2 komt de Overeenkomst op afstand slechts tot stand nadat de Gebruiker, binnen de wettelijke kaders, op de hoogte is gesteld of de Opdrachtgever aan diens betalingsverplichtingen kan voldoen en van overige feiten en factoren die van belang zijn om op verantwoorde wijze een Overeenkomst op afstand aan te kunnen gaan. Bij voldoende weigeringsgronden heeft de Gebruiker het recht de Overeenkomst niet aan te gaan, althans te ontbinden of aan de Overeenkomst bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. Wanneer de Opdrachtgever niet expliciet akkoord gaat met het Aanbod, maar wel ermee instemt, of de indruk wekt, dat de Gebruiker werk verricht binnen de opdracht, dan wordt het Aanbod alsnog als akkoord beschouwd.

6. De Gebruiker behoudt zich het recht voor om uitvoering van de Diensten te weigeren wanneer na aanvaarding nieuwe informatie beschikbaar komt, die het voor de Gebruiker onaanvaardbaar maakt om de Diensten uit te voeren.

7. Na akkoord op het Aanbod, vormen het Aanbod en deze algemene voorwaarden de Overeenkomst tussen Partijen. De Overeenkomst kan vervolgens alleen worden gewijzigd als allebei de Partijen daarmee Schriftelijk instemmen. De Gebruiker kan in dat geval zijn vergoeding voor de Diensten aanpassen.

**Artikel 5. Uitvoering van de opdracht**

1. De Gebruiker vermeldt in zijn Aanbod welke werkzaamheden hij zal verrichten in het kader van de opdracht en welke vergoeding daar tegenover staat.

2. De Gebruiker biedt geen enkele (aanvullende) garanties met betrekking tot de geleverde of te leveren producten of Diensten.

3. Voor zover de Gebruiker informatie, workshops en educatie levert, biedt de Gebruiker geen garanties met betrekking tot de vooruitgang of verbetering van kennis en/of kwaliteit van leven van de Opdrachtgever. Tenzij anders overeengekomen heeft de Gebruiker slechts een inspanningsverplichting.

4. De Gebruiker spant zich in om zijn werkzaamheden zorgvuldig en onafhankelijk uit te voeren. Daarbij zal de Gebruiker de belangen van de Opdrachtgever naar beste weten behartigen en zal hij of zij handelen zoals van een redelijk en professioneel handelende partij kan en mag worden verwacht.

5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de Opdrachtgever geschieden

**Artikel 6. Verplichtingen van de Opdrachtgever**

1. De Opdrachtgever verplicht zich om de omstandigheden voor de Gebruiker zo gunstig mogelijk te maken en waar nodig maatregelen te treffen.

2. De Opdrachtgever zal doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. Hieronder valt ook het op tijd en juist informeren van de Gebruiker.

3. Wanneer de Opdrachtgever zijn verantwoordelijkheden uit dit artikel niet nakomt, heeft de Gebruiker het recht om de uitvoering van de Diensten op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, als opdrachtnemer te goeder trouw is uit gegaan van de door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, ook niet als deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer aantoonbaar kenbaar behoorde te zijn

**Artikel 7. Ontbindingsrecht Consument bij Overeenkomst op afstand**

1. Dit artikel is van toepassing op iedere tussen de Gebruiker en een Consument tot stand gekomen Overeenkomst op afstand.

2. Een Consument heeft het recht een Overeenkomst op afstand zonder opgaaf van reden te ontbinden binnen 14 dagen na ontvangst van het product door Consument of vooraf door de Consument aangewezen vertegenwoordiger, althans, in het geval van een dienst of een levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, binnen 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst.

3. Indien de Consument gebruik wenst te maken van het Ontbindingsrecht dient hij dit binnen de Bedenktijd Schriftelijk aan de Gebruiker te melden. De Gebruiker verzendt onverwijld een bevestiging van dit bericht.

4. Indien de Consument de Overeenkomst ontbindt na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht om de dienst te verrichten, is de Consument aan de Gebruiker een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de Overeenkomst dat door de Gebruiker is nagekomen op het moment van ontbinding, vergeleken met de volledige nakoming van de Overeenkomst.

5. Bij geheel of gedeeltelijke levering van digitale inhoud, niet geleverd op een materiële drager, binnen de Bedenktijd, draagt de Consument bij ontbinding de gehele kosten, indien: a. hij voorafgaand aan de levering uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de Overeenkomst voor het einde van de Bedenktijd; b. hij heeft erkend zijn Ontbindingsrecht te verliezen bij het verlenen van toestemming; of c. de Gebruiker deze verklaring van de Consument Schriftelijk heeft bevestigd.

6. Als de Consument gebruik maakt van zijn Ontbindingsrecht, worden alle aanvullende Overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

7. De Gebruiker vergoedt de van de Consument ontvangen betalingen uiterlijk binnen veertien dagen na ontbinding.

8. Het Ontbindingsrecht is uitgesloten voor de volgende producten:

a. die door de Gebruiker tot stand zijn gebracht Overeenkomstig specificaties van de Consument, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

b. hygiënische producten of producten met een gezondheidsrisico waar de verzegeling van verbroken is;

c. de levering van zaken die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;

d. de levering van zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;

e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Gebruiker geen invloed heeft;

f. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de Consument de verzegeling heeft verbroken;

g. de levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

• de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en

• de Consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn Ontbindingsrecht verliest;

h. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de Overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;

i. dienstOvereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

• de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en

• de Consument heeft verklaard dat hij zijn Ontbindingsrecht verliest zodra de Gebruiker de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

**Artikel 8. Intellectuele Eigendom**

1. De Gebruiker is rechthebbende van alle door hem vervaardigde werken van intellectuele eigendom, waaronder doch niet uitsluitend de werken die geleverd worden, tijdens een workshop getoond worden of geleverd worden of die via de website te zien zijn. De Opdrachtgever mag daarom de werken van de Gebruiker niet openbaar maken of verveelvoudigen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de Gebruiker.

2. Voor zover de Gebruiker niet de rechthebbende is van de werken, heeft hij hiervoor een geldige licentie. Deze werken mogen niet zonder toestemming van de rechthebbende verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden. De Opdrachtgever dient bovendien de persoonlijkheidsrechten van de rechthebbende, zoals vermeld in artikel 25 Auteurswet, in acht te nemen.

3. Alle oefeningen, werkboeken en/of andere educatiematerialen zijn persoonlijk en mogen niet gekopieerd worden, noch gedeeld worden met derden, noch op een andere wijze openbaar gemaakt of verveelvoudigd worden, waaronder het publiceren of delen op internet van een deel of het geheel van deze materialen. Een Opdrachtgever is bovendien, tenzij anders overeengekomen, niet bevoegd om sublicenties te verlenen aan derden. Ook mag een Opdrachtgever niet zijn eigen licentie overdragen.

4. De Opdrachtgever mag aantekeningen maken van de cursus, workshop of andere dienst. Het is niet toegestaan om opnames, bijvoorbeeld door middel van foto’s, video’s en/of geluidsopnames, te maken van de inhoud van de cursus, workshop of andere dienst, zonder toestemming van de Gebruiker.

5. Bij overtreding van lid 3 van dit artikel verbeurt een Consument een direct opeisbare boete van €125,- per overtreding en verbeurt een ZakelijkeOpdrachtgever een direct opeisbare boete van €250,- per overtreding, onverminderd het recht van Gebruiker op schadevergoeding.

6. Afwijkende afspraken worden Schriftelijk vastgelegd.

**Artikel 9. Contractduur en opzegging**

1. Als de tussen Partijen gesloten Overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aan gegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen;

2. Beide Partijen kunnen te allen tijde de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen Partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

**Artikel 10. Geheimhouding**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de tussen hen bestaande 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.

2. Aan de Overeenkomst zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de Opdrachtgever extern gerefereerd worden.

**Artikel 11. Wijziging van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen de Overeenkomst tijdig en in overleg dienOvereenkomstig Schriftelijk aanvullen of aanpassen;

2. Indien Partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;

3. Indien wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tijdig van tevoren inlichten;

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

**Artikel 12. Annulering van de Overeenkomst**

1. Indien de Opdrachtgever de factuur niet binnen de betalingstermijn voldoet, kan de Gebruiker, nadat Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gesteld, al diens werkzaamheden ten behoeve van de Diensten opschorten totdat het bedrag van de factuur is voldaan.

2. Opschorting, dan wel ontbinding van de Overeenkomst geschiedt Schriftelijk.

3. Indien Opdrachtgever annuleert nadat de dienstverlening door de Gebruiker gestart is, dan heeft de Opdrachtgever geen recht op terugbetaling van reeds gedane betalingen, tenzij er sprake is van een ontbinding op grond van het Ontbindingsrecht, zoals omschreven in artikel 7 van deze algemene voorwaarden.

4. Bij annulering van de Overeenkomst door een Consument later dan 36 uur voor de uitvoerdatum brengt de Gebruiker 50% van het geoffreerde bedrag in rekening.

5. Bij annulering van de Overeenkomst door een ZakelijkeOpdrachtgever, brengt de Gebruiker het volgende in rekening:

a. bij annulering door de Opdrachtgever van de Overeenkomst kan tot 6 weken voor aanvang van de betreffende cursus, training, ontwikkel-of coachtraject kosteloos geschieden. Bij niet of niet-tijdige annulering is de Opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de overeengekomen cursus, training, ontwikkel-of coachtraject te voldoen, tenzij sprake is van een situatie zoals hierna bepaald

b. bij annulering tot aan 6 weken tot en met 2 weken voor de uitvoerdatum, brengt de Gebruiker 50% van het overeengekomen bedrag in rekening;

c. bij annulering binnen 2 weken voorafgaand aan de uitvoerdatum brengt de Gebruiker 100% van het overeengekomen bedrag in rekening.

d. In geval de Opdrachtgever dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen Coachee na aanvang van de cursus, training, ontwikkel-of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het uitsluitende oordeel van Opdrachtnemer, anders rechtvaardigen;

e. Een individueel ontwikkel- of coachgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos telefonisch of per mail worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur voor aanvang van betreffende gesprek is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van 75% van het volledige tarief. Indien de Opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd;

7. Als één der Partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiende uit de tussen Partijen bestaande Overeenkomst en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen 14 werkdagen alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de Overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

8. Opdrachtgever doet er alles aan om de geplande interventies (zoals cursussen, trainingen en gesprekken) te laten doorgaan. Opdrachtgever is niet aansprakelijk als de geplande interventie niet kan doorgaan door onvoorziene omstandigheden (‘overmacht’). In dit geval worden de Opdrachtgever en eventuele deelnemers zo snel mogelijk op de hoogte gebracht en wordt alles in het werk gesteld om vervangende data te vinden.

**Artikel 13. Vergoeding**

1. Indien door Partijen geen vergoeding is overeengekomen, is de door de Gebruiker gebruikelijk gehanteerde vergoeding van toepassing. Indien niet van een gebruikelijke vergoeding gesproken kan worden, rekent de Gebruiker een redelijke en billijke vergoeding voor het geleverde.

2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, is de Gebruiker gerechtigd de prijs hierop aan te passen en te verhogen.

3. Als aannemelijk is dat de Gebruiker hogere kosten heeft gemaakt en/of meerwerk heeft verricht, die redelijkerwijs noodzakelijk waren, zal de Gebruiker dit doorberekenen aan de Opdrachtgever.

4. Alle door de Gebruiker aan een Consument genoemde bedragen zijn inclusief btw, tenzij anders overeengekomen.

5. Alle door de Gebruiker aan een ZakelijkeOpdrachtgever genoemde bedragen zijn exclusief btw, tenzij anders overeengekomen.

**Artikel 14. Betaling**

1. De Gebruiker zal aan de Opdrachtgever voor het overeengekomen bedrag een (digitale) factuur sturen, tenzij anders overeengekomen.

2. Tenzij anders overeengekomen, bedraagt de betalingstermijn 14 dagen na factuurdatum.

3. De Gebruiker behoudt zich het recht voor om tussentijdse of deelfacturen aan de Opdrachtgever uit te brengen. Daarnaast kan de Gebruiker van de Opdrachtgever verlangen dat een aanbetaling door middel van een aanbetalingsfactuur gedaan wordt.

4. De betalingsverplichting blijft ook gelden wanneer de Opdrachtgever geen gebruik wenst te maken van de werkzaamheden of producten die in het kader van de Overeenkomst zijn vervaardigd, of te vervaardigen waren. De Opdrachtgever heeft in een zo’n geval geen recht op korting of restitutie.

5. Indien een ZakelijkeOpdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze over het nog verschuldigde bedrag een rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een deel van een maand geldt als een hele maand. De Gebruiker is dan ook gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, ter hoogte van 10% van het factuurbedrag, met een minimum van €100,-.

6. Indien een Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt de Gebruiker de Consument een betalingsherinnering om alsnog binnen 14 dagen de factuur te voldoen. Deze betalingsherinnering zal ook te gelden hebben als ingebrekestelling. Indien de Consument ook binnen deze termijn de betaling niet voldoet, is deze over het nog verschuldigde bedrag wettelijke rente en incassokosten verschuldigd vanaf de vervaldatum op de betalingsherinnering.

**Artikel 15. Aansprakelijkheid**

1. De Gebruiker kan slechts aansprakelijk zijn voor zover deze gebaseerd is op een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming.

2. De aansprakelijkheid van de Gebruiker is tegenover ZakelijkeOpdrachtgevers beperkt tot maximaal het bedrag van het honorarium dat de Gebruiker voor de dienst of het product heeft ontvangen.

3. De Gebruiker is niet aansprakelijk voor enige informatie die verstrekt is door derden of voor schade als gevolg van die informatie.

4. De Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat de Gebruiker is uitgegaan van, door of vanwege Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

5. De Gebruiker is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de werkzaamheden ontstaan door gebrekkige informatievoorziening door de Opdrachtgever.

6. De Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van een ZakelijkeOpdrachtgever, waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van de ZakelijkeOpdrachtgever, gederfde winst, gemiste besparingen en gevolgschade, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door de uitvoering van de werkzaamheden door de Gebruiker.

7. De Gebruiker heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de Opdrachtgever ongedaan te maken.

8. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de Gebruiker.

**Artikel 16. Conditie en gezondheid**

1. De Opdrachtgever garandeert en verklaart dat hij/zij in goede lichamelijke en geestelijke conditie verkeert en dat hij/zij niet op de hoogte is van een medische of andere reden waarom hij/zij niet in staat zou zijn zich in te laten met actieve of passieve training en dat deze training niet schadelijk is voor zijn/haar gezondheid, veiligheid, welzijn of lichamelijke conditie.

2. De Opdrachtgever zal geen gebruik maken van alle door de Gebruiker aangeboden activiteiten en faciliteiten wanneer hij/zij in een toestand verkeert waarmee hij/zij de gezondheid, de veiligheid, het welzijn of de lichamelijke conditie van derden schaadt.

3. De Opdrachtgever stelt de Gebruiker voorafgaand aan de Overeenkomst op de hoogte van de gezondheid en conditie van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is daarbij verplicht alle medische bijzonderheden welke van invloed kunnen zijn op de training te melden.

**Artikel 17. Wijzigingen van deze algemene voorwaarden**

1. De Gebruiker behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

2. Wijzigingen worden tijdig en Schriftelijk door de Gebruiker aan de Opdrachtgever medegedeeld.

3. Indien een Consument een voorgestelde wijziging niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

**Artikel 18. Klachten en Geschillen**

1. Klachten over producten en/of bezwaren tegen een factuur dienen zo spoedig mogelijk nadat de klachten tot stand zijn gekomen per e-mail te worden ingediend.

2. Klachten over werkzaamheden dienen zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand, eerst aan de Gebruiker gemeld te worden zodat de Gebruiker waar mogelijk zijn werkzaamheden kan aanpassen en zodat meer klachten voorkomen kunnen worden.

3. Ingediende klachten of bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.

4. Bij de Gebruiker ingediende klachten worden binnen één maand na ontvangst van de klacht beantwoord, waarbij door de Gebruiker een oplossing geboden zal worden.

5. Indien blijkt dat de Gebruiker en Opdrachtgever onderling niet uit een geschil komen, kan Opdrachtgever een klacht indienen bij de klachtencommissie van de BOvV via de daarop van toepassing zijnde klachtenregeling en klachtenformulier. Hiertoe bestaat enkel de mogelijkheid indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst bij de Gebruiker heeft neergelegd en Partijen hebben geprobeerd het geschil onderling op te lossen.

6. Bij de BOvV ingediende klachten worden binnen twee weken na ontvangst van de klacht beantwoord, waarbij de BOvV het doel heeft om binnen 6 weken met Partijen tot een oplossing te komen. Partijen dienen aan de BOvV hun medewerking te verlenen om te komen tot een oplossing.

7. In geval van een Overeenkomst op afstand heeft een Consument bovendien het recht klachten in te dienen bij de Geschillencommissie Algemeen of gebruik te maken van ODR via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> of direct bij de Geschillencommissie Algemeen <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/algemeen/>.

**Artikel 19. Slotbepalingen**

1. In alle gevallen, waarin deze bepalingen niet voorzien, rust de beslissing bij de Gebruiker