

# Algemene Voorwaarden

## Artikel 1 Algemene Bepalingen

1. Yacintha Food & Life Coach/Zij van Glutenvrij is gevestigd te Den Haag
2. Het KvK-nummer: 34348501
3. Definities:
  - a. Dienstverlener/ Opdrachtnemer: Yacintha Food & Life Coach /Zij van Glutenvrij, hierna te noemen Yacintha
  - b. Dienstontvanger/ Opdrachtgever/ Cliënt
  - c. Overeenkomst: aanvaarding van het gedane aanbod door Yacintha aan dienstontvanger.
  - d. Dienst: bestaat uit het behandelen en/ of begeleiden van dienstontvanger.
  - e. Voortgangsplan: een plan bestaande uit een begeleidingsprogramma voor cliënt.
  - f. Dossier: bestaat uit de persoonsgegevens en medische gegevens van cliënt.
  - g. Partijen: zijn personen of ondernemingen waarmee Yacintha zaken doet.

## Artikel 2 Toepasbaarheid

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Yacintha gedane:
  - a. Offertes
  - b. Reclames
  - c. Gesloten overeenkomsten
  - d. Verrichte handelingen en rechtshandelingen in naam van de dienstontvanger
  - e. Aanbiedingen
  - f. Overige handelingen in naam van Yacintha
2. Opdrachtgever heeft de algemene voorwaarden voor ondertekening kunnen inzien op de website en voor ondertekening heeft opdrachtgever de opdrachtgever nogmaals gewezen op de algemene voorwaarden.
3. Yacintha wijst in beginsel de algemene voorwaarden van opdrachtgever af. Echter partijen kunnen onderling anders bepalen, dit dient ten alle tijden schriftelijk vastgelegd te worden.
4. Wanneer een bepaling onduidelijk is dan zal Yacintha de bepaling zoveel mogelijk in het licht van deze algemene voorwaarden uit proberen te leggen.
5. Eventuele ongeldigheid van een of meerdere van deze bepalingen tasten de algemene voorwaarden voor het overige niet aan.

## Artikel 3 Aanbod

1. Alle aanbiedingen en/ of offertes die mondeling, schriftelijk, telefonisch of via elektronische middelen zijn gecommuniceerd zijn in beginsel 14 dagen geldig.

2. De prijzen in aanbiedingen, offertes en overeenkomst worden in beginsel exclusief BTW weergegeven. Echter voor particulieren worden de prijzen in de definitieve overeenkomst inclusief BTW weergegeven.
3. Wanneer er een aanbod wordt uitgebracht aan opdrachtgever dan zal Yacintha ook de desbetreffende voorrijkosten of reiskosten vermelden.
4. Wanneer opdrachtgever eenzijdig het aanbod wijzigt dan is in beginsel het aanbod niet meer geldig.
5. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor een toekomstige opdracht.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Yacintha niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

#### Artikel 4 Overeenkomst, termijn & uitvoering

1. De overeenkomst ontstaat door middel van een aanbod door Yacintha en aanvaarding van het desbetreffende aanbod door opdrachtgever/cliënt.
2. Het aanbod wordt in beginsel schriftelijk gedaan middels een conceptovereenkomst/offerte.
3. In beginsel is de geldigheid van de conceptovereenkomst – oftewel het aanbod – overeenkomstig hetgeen dat in artikel 3 lid 1 is bepaald.
4. Na ondertekening van de overeenkomst door opdrachtgever/cliënt zal Yacintha binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering.
5. De termijn waarbinnen de dienst(en) in beginsel voltooid dien(t)/(en) te zijn, is in beginsel aan te merken als een indicatie termijn. Zo kunnen o.a. onvoorziene omstandigheden - in het traject - invloed hebben op de termijn.
6. Ter ondersteuning van het uitvoeren van de dienst wordt er samen met cliënt een voortgangsplan opgesteld.

#### Artikel 5 Verplichting van opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht om Yacintha te voorzien van juiste en volledige informatie zodat zij haar dienst optimaal kan uitvoeren.
2. Opdrachtgever heeft de verplichting om tijdig opdrachtnemer te voorzien van de informatie die benodigd is voor het uitvoeren van de dienst.
3. Wanneer opdrachtnemer of een ingeschakelde derde op locatie van de opdrachtgever werkzaamheden verricht dan draagt opdrachtgever zorg voor een geschikte werkplek op deze locatie.
4. Indien opdrachtgever de voor de uitvoering benodigde gegevens onvolledig of niet tijdig verstrekt dan heeft opdrachtnemer het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

5. Indien opdrachtgever zijn verplichting niet deugdelijk nakomt en hierdoor schade ontstaat aan zijde van de opdrachtnemer, dan is opdrachtgever aansprakelijk voor deze schade.
6. Mocht nakoming om welke reden dan ook niet of niet tijdelijk haalbaar zijn, voorts dienen partijen in goed overleg te treden om een passende oplossing te bewerkstelligen.

#### Artikel 6 Wijziging, annulering & ontbinding

1. Wanneer opdrachtgever wenst om de overeenkomst te wijzigen dan is dit alleen mogelijk in overleg met de opdrachtnemer en dienen de wijzigingen altijd schriftelijk opgenomen te worden.
2. Indien opdrachtgever/cliënt wenst de afspraak te verzetten, dan kan dit slechts als opdrachtgever 36 uur voor aanvang van de afspraak melding maakt dat hij/zij de afspraak wil verzetten. Geschiedt een dergelijke melding niet tijdig, dan wordt de gereserveerde tijd en overige gemaakte kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
3. Wanneer opdrachtgever wenst de overeenkomst te beëindigen, dan dient de opdrachtgever een schadevergoeding te betalen. De precieze hoogte van de vergoeding dient per individueel geval beoordeeld te worden en zal afhankelijk zijn van de reeds verrichte werkzaamheden. De minimale vergoedingsdrempel bedraagt 10% van de som die overeengekomen is in de desbetreffende overeenkomst.
4. Het herroepingsrecht is uitgesloten voor opdrachtnemers die geen consument zijn.
5. Voor consumenten geldt dat wanneer de dienst aanvangt voor het verstrijken van de wettelijke bedenkttermijn, dat dan het herroepingsrecht direct vervalt.
6. Het verplaatsen van (een) afspraak of afspraken heeft geen invloed op de betalingstermijn, na het sluiten van de overeenkomst geldt een betalingstermijn van 14 dagen. Binnen 14 dagen dient de factuur voldaan te zijn.
7. Yacintha kan ten alle tijden besluiten om de prijzen van haar diensten te verhogen, deze verhoging kan ook worden doorgevoerd op reeds bestaande overeenkomsten. Ten aanzien van de ontbindingsmogelijkheden gelden er voor consumenten en bedrijven verschillende regelingen:
  - a. De consument is na een prijsverhoging gerechtigd om de overeenkomst te beëindigen binnen 3 maanden na de prijsverhoging.
  - b. De ondernemer is na een prijsverhoging van minimaal 10% - op de in de overeenkomst overeengekomen som – gerechtigd de overeenkomst te beëindigen binnen 14 dagen na de prijsverhoging.
8. Yacintha plaatst deelnemers in een bepaalde training, workshop, opleiding of andere karakteristieke activiteit van Yacintha in de volgorde waarin de aanmelding heeft plaatsgevonden.

9. Op sommige van onze programma's zijn toelatingseisen van toepassing. In zulke gevallen is toelating tot deze programma's afhankelijk van een schriftelijke of mondelinge toetsing van het niveau van de deelnemer(s). Dit geldt alleen voor zakelijke klanten.
10. Een deelnemer kan zich in overleg met Yacintha en de organisatie waar deze persoon toe behoort laten vervangen door een andere deelnemer als de wijziging tenminste 48 uur voor aanvang van de eerste trainingsdag schriftelijk aan Yacintha is doorgegeven. Voor vervanging berekent Yacintha een bedrag van € 50.- (excl. BTW) aan administratiekosten door aan de opdrachtgever. Als het gaat om een programma waarop toelatingseisen van toepassing zijn, vervalt de mogelijkheid tot vervanging, tenzij tijdige toetsing organisatorisch haalbaar is. De kosten voor de toetsing van de vervanger worden doorberekend aan de opdrachtgever.

#### Artikel 7 Opschorting

1. Wanneer een juiste of tijdige nakoming achterwege blijft aan zijde van de opdrachtgever, dan zal opdrachtgever zonder voorafgaande ingebrekestelling in verzuim zijn. De afgesproken termijn waarbinnen opdrachtgever zijn prestatie dient te voldoen, is een fatale termijn. Dit heeft tot gevolg dat opdrachtnemer haar verplichting tot nakoming opschort totdat hetgeen dat opdrachtgever verschuldigd is heeft voldaan.
2. Wanneer opdrachtnemer overgaat tot ontbinding of opschorting dan is hij /zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die ten gevolge van de opschorting of ontbinding kunnen ontstaan aan zijde van opdrachtgever.

#### Artikel 8 Overmacht

1. Indien nakoming onmogelijk is geworden door overmacht en dit gedurende een termijn van 30 dagen voortduurt, dan zijn partijen gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen dat reeds gepresteerd is door Yacintha vrij zal in rekening worden gebracht bij cliënt/opdrachtgever.
2. Wanneer dienstverlening tijdelijk zal worden stil gelegd, dan zullen de cliënten die belang hebben bij deze informatie geïnformeerd worden en zal er een oplossing tussen partijen worden gevonden.
3. Ter aanvulling op artikel 7 kan Yacintha de overeenkomst met cliënt zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst per direct geheel of gedeeltelijk beëindigen. De gevallen waarbij Yacintha gebruik kan maken van deze bevoegdheid zijn:
  - 3.1. Wanneer aan opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling is verleend.
  - 3.2. Wanneer vermoed wordt dat opdrachtgever/cliënt niet zal voldoen aan betalingsverplichting.
  - 3.3. Wanneer faillissement voor/door opdrachtgever is aangevraagd.
  - 3.4.

- 3.5. Wanneer opdrachtgever personen die werkzaam zijn bij Yacintha op enerlei wijze onbehoorlijk behandelt. Hierbij dient men te denken aan bijvoorbeeld intimidatie, discriminatie etc.
- 3.6. Wanneer opdrachtgever inbreuk maakt op rechten van een derde.
- 3.7. Wanneer opdrachtgever niet reageert op enerlei vorm van correspondentie gedurende 14 dagen m.u.v. doorgegeven vakanties.
- 3.8. Wanneer opdrachtgever op een niet redelijke wijze het advies tot zich neemt.
4. Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd aan zijde van Yacintha, dan worden de reeds verrichte werkzaamheden in rekening gebracht bij cliënt, de reeds verrichte prestaties en daarmee verband houdende betalingsverplichting zal niet deel uit maken van de ongedaan making.

#### Artikel 9 Betaling, aanmaning & incassokosten

1. Voorafgaand aan haar dienstverlening wordt er een kennismakingsgesprek met u ingepland. Dit kennismakingsgesprek bedraagt circa 20 minuten, hiervoor worden geen kosten voor in rekening gebracht.
2. Indien de kennismaking naar wens verloopt dan wordt u uitgenodigd voor een intakegesprek, de kosten van het intakegesprek dienen dezelfde dag als het intakegesprek voldaan te worden. Na het ondertekenen van de overeenkomst, start officieel de overeengekomen dienst of het overeengekomen traject.
3. Het bedrag dat overeengekomen is tussen partijen staat in de desbetreffende overeenkomst. Vervolgens wordt dit bedrag direct gefactureerd na het sluiten van de overeenkomst. De betaling van deze factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na sluiting van de overeenkomst.
4. Echter kan er ook een andere betalingsregeling getroffen worden, deze betalingsregeling dient ten alle tijden schriftelijk te worden vastgelegd.
5. Betaling van het overeengekomen bedrag tussen opdrachtnemer en opdrachtgever dient zonder enige aftrek of verrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij gebreke van betaling binnen de hiervoor genoemde termijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vervolgens wordt aanspraak gemaakt op de wettelijke rente vanaf de vervaldag tot de algehele voldoening van de vordering.
6. Indien de opdrachtgever alsnog in gebreke blijft na een aanmaning en de betaling alsnog uitblijft, dan worden de buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht o.g.v. het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (jo artikel 6:96-4 BW). Hierbij is bepalend dat de kwestie betrekking heeft op een uit een overeenkomst voortvloeiende verbintenis tot betaling van een geldsom of dat het een verbintenis betreffende de betaling van een geldsom die is omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding (art. 6:87 BW). Het bedrag wordt in beginsel vermeerderd met het bijbehorende btw-tarief.
7. De buitengerechtelijke incassokosten overzicht conform artikel 2 besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

- a. 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2500 van de vordering;
- b. 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2500 van de vordering;
- c. 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5000 van de vordering;
- d. 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000 van de vordering; 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6775.
- e. De vergoeding bedraagt ten minste € 40.

#### Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. De overeenkomst die gesloten is tussen Yacintha en opdrachtgever behoort tot de categorie inspanningsovereenkomsten. Daarom kan Yacintha nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.
2. Mocht opdrachtnemer ondanks lid 1 aansprakelijk gesteld worden dan is iedere aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding van directe schade met een maximaal bedrag ter hoogte van het bedrag dat overeen is gekomen in de desbetreffende overeenkomst (excl. BTW). Wanneer sprake is van aansprakelijkheid ten gevolge van directe schade bij een duurovereenkomst, dan is de maximale hoogte van de schadevergoeding gelijk aan de hoogte van de meest recente factuur (excl. BTW) die opdrachtgever heeft ontvangen.
3. Ter aanvulling op lid 2 geldt verder dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer op welke grond dan ook is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de bedrijfs- of beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van opdrachtnemer wordt uitgekeerd, vermeerderd met eigen risico dat volgens de voorwaarden van de verzekeringspolis niet ten laste van de verzekeraar komt.
4. In de hiervoor genoemde leden wordt gesproken over directe schade, onder directe schade dient men te verstaan: schade die in eng causaal verband staat ten aanzien van het gegeven advies. Hierbij staat centraal dat het maximale schadevergoedingsbedrag beperkt wordt met de genoemde maxima in lid 2.
5. Iedere indirecte aansprakelijkheid t.a.v. de aangeboden diensten en producten wordt uitgesloten, denk hierbij aan gevolgschade, gemiste besparingen, gederfde winst, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, materialen en programmatuur van derden. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid die verband houdt met de verminking, vernietiging of verlies van documenten.
6. Wanneer nakoming door opdrachtnemer blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid ten aanzien van een toerekenbare tekortkoming slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stelt waarbij een redelijke termijn voor de zuivering voor de tekortkoming gesteld wordt. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving te bevatten van de tekortkoming, zodat Yacintha hierop deugdelijk kan reageren.

7. De opdrachtgever vrijwaart Yacintha voor alle aanspraken van de door derden geleverde zaken en diensten aan opdrachtnemer. Verder vrijwaart opdrachtgever Yacintha voor alle aanspraken die derden ter zake van schade die ontstaan is door onrechtmatig of onzorgvuldig gebruik van de het verleende advies van opdrachtnemer.
8. De wijze waarop opdrachtgever informatie tot zich neemt en interpreteert kan Yacintha niet tegengeworpen worden.

#### Artikel 11 Druk & zet fouten

Mededelingen zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten, in geval van twijfel dient opdrachtgever dienaangaande nader onderzoek te verrichten. Dit kan door simpelweg contact op te nemen met Yacintha.

#### Artikel 12 Intellectueel Eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom die in het kader van de dienstverlening tot stand zijn gekomen behoren toe aan Yacintha. Hierbij valt o.a. te denken aan:
  - a. Documenten ten uitvoering van dienstverlening
  - b. Adviezen
  - c. Offertes
  - d. Modelstukken
  - e. Voorbereidende en trainingsmaterialen
  - f. Rapportages
  - g. Informatie van onze website
  - h. Cliënt dossiers
2. De teksten, afbeeldingen, creatieve elementen en bedrijfsnaam zijn in principe eigendom van Yacintha met uitzondering van stukken die door derden zijn aangeleverd waarop een geldig intellectueel eigendomsrecht rust.

#### Artikel 13 Aanpassing Algemene voorwaarden

De oprichter van Yacintha is ten alle tijden bevoegd om de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Van een relevante wijziging van de algemene voorwaarden wordt dienstontvanger op de hoogte gebracht.

#### Artikel 14 Geheimhouding

Elk der partijen is gehouden tot geheimhouding van alle informatie die hen in het kader van de overeenkomst ter kennis is gekomen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel waarvan partijen het vertrouwelijke karakter redelijkerwijze hadden kunnen begrijpen.

#### Artikel 15 Toepasselijk recht & klachtenregeling

1. Op alle diensten, producten en (rechts)handelingen is Nederlands Recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet anders voorschrijft.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Bent u niet tevreden over de diensten van Yacintha? Tijdens de begeleiding kan er iets misgaan. Indien u van mening bent dat u onzorgvuldig of verkeerd begeleid bent, dan kan u bij Yacintha Pex uw klacht indienen. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via [info@yacinthapex.nl](mailto:info@yacinthapex.nl) vervolgens zal Yacintha met u het verdere verloop van de klachtprocedure bespreken.