



ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. VraagAmber: de eenmanszaak VraagAmber, gevestigd te Bilthoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 73675024.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met VraagAmber een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die VraagAmber voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als lifecoach online en offline ondersteunen van moeders van kinderen van 0-6 jaar, met een eigen onderneming of werkend in loondienst, om meer balans te krijgen tussen privé, werk en het gezin. De coaching vindt plaats door middel van 1-op-1 trajecten, coaching sessies, een online cursus, een coachingsprogramma, webinars, masterclasses, workshops, een werkboek, een e-book en sparsessies.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen VraagAmber en klant krachtens welke VraagAmber de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Particuliere klant: de natuurlijk persoon die niet handelt uit naam van zijn beroep of zijn bedrijf.
- 1.7. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.8. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.9. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van VraagAmber.
- 1.10. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of VraagAmber worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.11. Website: www.vraagamber.nl.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door VraagAmber gedane aanbiedingen,

uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging, of door akkoord gaan via de website door het plaatsen van een online bestelling bij VraagAmber, dan wel een akkoord via de e-mail, verklaart de klant dat zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van VraagAmber en dat zij met deze voorwaarden akkoord gaat.

- 2.3. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.

- 2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door VraagAmber zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.

- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

- 3.1. Offertes van VraagAmber zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 60 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.

- 3.2. VraagAmber zal in de offerte of via de website aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte dan wel een bestelling via de website. De in de offerte/op de website genoemde prijzen gelden voor de genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk



anders afgesproken. In de offerte/op de website staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst/product dan wel het gebruikelijke uurtarief van VraagAmber met een vooraf geschat aantal uren en/of het tarief.

3.3. VraagAmber behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% aan de klant te factureren alvorens VraagAmber start met de uitvoering van de overeengekomen diensten.

3.4. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoedragen.

3.5. Afspraken over deadlines worden in de offerte schriftelijk overeengekomen. Indien levering door VraagAmber afhangt van feedback of input van de klant, is VraagAmber nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. VraagAmber is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.

3.6. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft VraagAmber het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.7. Alle door VraagAmber gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, inclusief btw voor particulieren en exclusief btw voor bedrijven en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.8. De klant is gehouden tot betaling van de reiskosten welke door VraagAmber worden gemaakt ten behoeve van het uitvoeren van haar diensten. De vergoeding bedraagt €0,25 ex btw per kilometer. Reisuren kunnen tevens in rekening gebracht worden.

3.9. VraagAmber behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.10. VraagAmber is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.11. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop VraagAmber zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde traject, programma, sessie of cursus of welke overeenkomst dan ook, dan is VraagAmber bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.12. Na het verstrijken van de duur van de opdracht, in geval van een traject met een bepaalde duur, kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van de sessies en/of gesprekken met VraagAmber.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan VraagAmber verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.

4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal VraagAmber binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. VraagAmber heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en VraagAmber zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Indien de klant een overeenkomst met VraagAmber wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien zij bij ontbinding overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of ingeval van annulering 30 procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium. Bij tussentijdse ontbinding van een traject of een programma blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag. Tevens wordt in ieder geval de vergoeding uit artikel 14.7. in acht genomen.

4.7. Indien VraagAmber, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is VraagAmber gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die VraagAmber in rekening wenst te brengen, heeft klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door VraagAmber uitgevoerde werk te vergoeden.

4.8. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van klant. VraagAmber zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.



ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR VRAAGAMBER

- 5.1. VraagAmber garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 5.2. VraagAmber spant zich in om de gegevens die VraagAmber voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.
- 5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient VraagAmber met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.
- 5.4. VraagAmber is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) na toestemming van de klant te publiceren op de website van VraagAmber en/of overige promotionele uitingen van VraagAmber.
- 5.5. VraagAmber is gerechtigd om, indien de klant in gebreke is met het nakomen van zijn betalingsverplichting, het recht om deelname op te schorten.
- 5.6. VraagAmber zorgt voor een locatie waar de offline sessies kunnen plaatsvinden. Indien de klant kenbaar maakt de sessie op een andere locatie te willen laten plaatsvinden, kan er in overleg met VraagAmber een andere afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze andere locatie zijn voor rekening van de klant.

ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR KLANT, HERROEPINGSRECHT

- 6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.
- 6.2. De klant dient VraagAmber te voorzien van alle juiste gegevens waarvan klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht VraagAmber onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar VraagAmber om verzoekt.
- 6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan VraagAmber zijn verstrekt, heeft VraagAmber het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.
- 6.4. De klant stelt VraagAmber steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.

- 6.5. Bij klachten over de door VraagAmber geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan VraagAmber binnen 7 dagen na levering van de dienst doch binnen 60 dagen na volledige afronding van de opdracht of het traject. De klant vrijwaart VraagAmber één jaar na levering van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.
- 6.6. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die VraagAmber nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is VraagAmber niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.
- 6.7. Wanneer VraagAmber inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. VraagAmber is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.
- 6.8. De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en VraagAmber tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
- 6.9. De particuliere klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op de aankoop van de dienst binnen 14 dagen zonder opgaaft van redenen ontbinden. VraagAmber mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding.
- 6.10. De in artikel 6.9 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de klant de dienst heeft afgenomen.
- 6.11. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt hij/zij dit binnen de bedenktijd aan VraagAmber.
- 6.12. Als de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden. De klant blijft te allen tijde gehouden de reeds uitgevoerde werkzaamheden naar rato te voldoen.
- 6.13. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.
- 6.14. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een e-book of online dienst zoals bijvoorbeeld een webinar, cursus of een programma, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant toegang tot zijn/haar aankoop. De klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.
- 6.15. VraagAmber kan producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, dit wordt aan de klant bij het



aanbod aangegeven en nogmaals tijdig voor het sluiten van de overeenkomst.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door VraagAmber te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en wordt in overleg met klant vastgesteld. De door VraagAmber opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant.

7.2. Een door VraagAmber vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt VraagAmber niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien VraagAmber, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door VraagAmber mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5. Aan de leveringsplicht van VraagAmber zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door VraagAmber geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

7.6. VraagAmber spant zich in om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van het platform waarop de content van de online cursus/workshop/het programma beschikbaar is. VraagAmber verschaft echter geen enkele garantie dat het betreffende platform nimmer in onbruik geraakt en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor het (tijdelijk) niet bereikbaar zijn van het platform.

ARTIKEL 8. BETALING

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door VraagAmber verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. VraagAmber biedt de mogelijkheid om facturen in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Bestellingen via de webshop worden direct online afgerekend. In ieder geval dient de aan de klant verstuurd (aanbetalings-) factuur voor aanvang van het traject of de coaching sessie te zijn voldaan.

8.3. Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4. In geval van niet tijdige betaling kan VraagAmber besluiten haar werkzaamheden tijdelijk stil te leggen tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling

regelmatig voorkomt, kan VraagAmber besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

8.5. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW (in geval van een particuliere klant geldt alleen het 15% percentage volgens de BIK-regeling) bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.7. In bovenstaande gevallen heeft VraagAmber voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.8. De klant gaat er mee akkoord dat VraagAmber elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt VraagAmber zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door VraagAmber verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan VraagAmber kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal VraagAmber een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant of vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer, dan is de klant €5,00 administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

8.11. Alle door VraagAmber geleverde producten en diensten blijven eigendom van VraagAmber totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan VraagAmber zijn voldaan.

ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, workshops, online trainingen, werkboeken, e-books, lesmateriaal alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten



uitsluitend bij VraagAmber tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door VraagAmber geleverde producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden verveelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van VraagAmber en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van VraagAmber.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door VraagAmber ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van VraagAmber, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. VraagAmber is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van VraagAmber plaatst. Indien de door klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant VraagAmber vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 en artikel 14.6 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.7. Bij inbreuk heeft VraagAmber recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste twee maal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Iedere overeenkomst tussen VraagAmber en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst waarbij VraagAmber gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. VraagAmber kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals opgedaan tijdens een sessie, webinar, cursus, traject of online programma.

10.3. De inhoud van de sessie en de online cursus zijn niet bedoeld ter vervanging van medisch advies van een huisarts, medisch specialist of psychiater. Het gebruik van de cursus en eventuele beslissingen die genomen worden naar aanleiding van de sessie en/of de cursus, is voor eigen verantwoordelijkheid van de klant. VraagAmber aanvaard geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook.

10.4. Indien VraagAmber onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Dit bedrag is niet hoger dan €2.000,= en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan VraagAmber uitkeert.

Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door klant.

10.5. In aanvulling op artikel 10.4 is VraagAmber dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van VraagAmber aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan VraagAmber toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.6. VraagAmber sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door VraagAmber geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van VraagAmber.

10.7. VraagAmber is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.8. Klant vrijwaart VraagAmber voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van VraagAmber.

ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMACHT

11.1. VraagAmber is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 60 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.



11.2. VraagAmber is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar VraagAmber weinig of geen invloed op kan uitoefenen. VraagAmber kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie VraagAmber een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.2 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

11.4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van VraagAmber onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van VraagAmber, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, bedrijfsstoringen bij VraagAmber, wanprestatie door leveranciers van VraagAmber waardoor VraagAmber haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van VraagAmber of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft VraagAmber tevens ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat VraagAmber in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in artikel 78 Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEÏNDIGING

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de offerte anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel klant als VraagAmber, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3 kan VraagAmber de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met VraagAmber voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van VraagAmber;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

VraagAmber zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in dit artikel, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.5. Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die VraagAmber vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.6. VraagAmber behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien VraagAmber overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij klant hiervan op de hoogte. Het staat klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. VraagAmber zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en VraagAmber in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van VraagAmber worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van VraagAmber aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn



aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van VraagAmber.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door VraagAmber te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van VraagAmber, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN TRAJECTEN, CURSUSSEN EN SESSIES VRAAGAMBER

14.1. Het is de klant uitdrukkelijk verboden, ongeacht deelname of niet, om een soortgelijk traject of cursus al dan niet met referentie naar of volgens de methode van VraagAmber aan te bieden of te doen geven.

14.2. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontleden aan de traject of cursus en ieder handelen van de klant is voor zijn eigen rekening en risico. VraagAmber aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoceerde wijze en methode van VraagAmber in de praktijk tot uitvoering brengt.

14.3. VraagAmber is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens VraagAmber, het recht op deelname op te schorten totdat de klant aan zijn/haar betalingsverplichting heeft voldaan.

14.4. Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een traject blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

14.5. Na het einde van de online cursus behoudt de klant beperkt het recht om in te loggen op de online leeromgeving, VraagAmber geeft in het aanbod aan hoe lang de content beschikbaar blijft. VraagAmber streeft ernaar al het materiaal online te houden. Indien VraagAmber besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen naar een andere website, stelt VraagAmber de klant hier drie maanden voorafgaand aan de verhuizing dan wel verwijdering via het bij VraagAmber meest recente bekende e-mailadres op de hoogte. De klant is zelf verantwoordelijk voor het, indien mogelijk, tijdelijk downloaden van bestanden.

14.6. De door VraagAmber aan de klant verstrekte inloggegevens en gedeelde bestanden betreffende de online trajecten/modules/webinars/masterclasses mogen nimmer met derden worden gedeeld.

14.7. Indien de klant over gaat tot annulering van de overeengekomen sessie, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd:

- annulering tot 7 dagen voor de sessie: de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 30% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering tot 3 dagen voor de sessie: de klant is gehouden tot het betalen van een

vergoeding van 50% van het in de offerte overeengekomen bedrag;

- annulering tussen 48 uur en 24 uur voor de sessie: de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 75% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 24 uur voor de sessie: de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 85% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- indien de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de sessie aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden, dan wel wordt de behandeling bij een traject als uitgevoerd aangemerkt.

14.8. VraagAmber geeft de klant binnen een traject één keer de mogelijkheid een ingeplande sessie te verplaatsen, mits dit uiterlijk 48 uur voor aanvang van de sessie aan VraagAmber wordt gemeld. Indien niet uiterlijk 48 uur voor aanvang van de sessie contact opgenomen is, de klant niet aanwezig is voor de sessie, of de sessie voor een tweede keer wordt verplaatst, vervalt de sessie.

14.9. VraagAmber is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van het ondergaan van sessies en/of het deelnemen aan een traject of programma. VraagAmber behoudt zich het recht voor de sessies te staken of het traject stop te zetten totdat er contact is geweest met een medisch specialist, arts of psychiater. Het ondergaan van de sessies vallen volledig onder het eigen risico van de klant.

14.10. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van workshops / cursussen / webinar / masterclass of sessies van VraagAmber is slechts mogelijk indien het gaat om een particuliere klant. De klant die in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf een ticket heeft gekocht, maakt geen aanspraak op restitutie van het ticket. De klant is derhalve te allen tijde gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet.

14.11. VraagAmber behoudt zich het recht voor deelnemers te verwijderen bij workshops / cursussen / webinars / masterclasses of sessies indien de deelnemers door het gedrag een workshop / cursussen of sessies belemmeren. Restitutie van betaalde gelden is daarbij uitgesloten.

14.12. VraagAmber is gerechtigd de masterclass en/of het webinar te annuleren indien er niet voldoende deelnemers zijn. De klant zal het betaalde factuurbedrag binnen 14 dagen gerestitueerd krijgen tenzij direct een andere datum beschikbaar komt en de klant akkoord gaat met deze nieuwe datum.

14.13. Indien VraagAmber door overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om de masterclass en/of het webinar te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de masterclass en/of het



webinar voor de nader te bepalen datum. Indien de klant op de nader te bepalen datum niet aanwezig kan zijn voor de masterclass en/of het webinar, heeft de klant de keuze voor restitutie van het betaalde bedrag. De klant ontvangt binnen 14 dagen het betaalde bedrag retour op het rekeningnummer waarmee het ticket is aangeschaft.

14.14. Na het einde van de masterclass en/of het webinar behoudt de klant beperkt het recht om de masterclass en/of het webinar terug te kijken. VraagAmber stelt de klant tijdig van het verlopen van het webinar op de hoogte.

14.15. De door VraagAmber aan de klant verstrekte gegevens betreffende de masterclass en/of het webinar mogen nimmer met derden worden gedeeld.

14.16. De klant is gerechtigd screenshots te maken van de masterclass en/of het webinar en via social media te delen mits dit gebeurt met vermelding naar het Instagramaccount @vraagamber en in beperkte mate.

15.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het Arrondissement Midden-Nederland, bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen VraagAmber en de klant.

versie: augustus 2021

ARTIKEL 15. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

15.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen VraagAmber en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

15.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor VraagAmber alleen bindend indien en voor zover deze door VraagAmber uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

15.3. Indien VraagAmber op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

15.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

15.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien VraagAmber hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

15.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij VraagAmber partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

15.7. De klant en VraagAmber zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minne proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.