

Algemene Voorwaarden Marlies Offerman

1 ALGEMEEN

- 1.1 Marlies Offerman is een eenmanszaak gevestigd aan de Schiehavenkade 422 in Rotterdam. Marlies Offerman is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, onder nummer 59459921. Marlies Offerman is actief als coach, trainer, workshopleider en imageconsultant.
- 1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten gesloten tussen Marlies Offerman (hierna: "**Marlies Offerman**") als opdrachtnemer en de natuurlijke- of rechtspersoon die de opdracht geeft (hierna: "**de opdrachtgever**"). Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op alle aanbiedingen van Marlies Offerman.
- 1.3 Als Marlies Offerman niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden vraagt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Marlies Offerman het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 1.4 Als één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Marlies Offerman en de opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht nemen.
- 1.5 Marlies Offerman behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

2 OFFERTES

- 2.1 Alle offertes en aanbiedingen van Marlies Offerman zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig vanaf dagtekening. Offertes en aanbiedingen worden schriftelijk en/of digitaal aanvaard door de opdrachtgever.
- 2.2 Marlies Offerman kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.3 In de offerte of aanbieding van Marlies Offerman staat duidelijk vermeld welke tarieven en kosten er voor de daarin genoemde werkzaamheden en/of producten in rekening worden gebracht. De vermelde prijzen bevatten geen BTW (vanwege de kleine ondernemersregeling) en zijn inclusief andere heffingen van overheidswege. Als er andere in het kader van de overeenkomst te maken kosten zijn, zoals reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, is dit uitdrukkelijk vermeld.
- 2.4 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Marlies Offerman daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Marlies Offerman anders aangeeft.
- 2.5 Een samengestelde prijsopgave, verplicht Marlies Offerman niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- 2.6 Marlies Offerman kan opdrachten zonder opgaaf van redenen weigeren.

3 CONTRACTSDUUR, UITVOERINGSTERMIJNEN, UITVOERING EN WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1 De met haar gesloten overeenkomst leidt voor Marlies Offerman tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij zij gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.
- 3.2 Marlies Offerman en de opdrachtgever komen de duur van de overeenkomst zoveel mogelijk vooraf overeen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting gegeven van de duur van de opdracht en het aantal afspraken. Na het verstrijken van de opdracht kan de opdrachtgever geen aanspraak meer maken op niet opgenomen onderdelen van de opdracht, zoals coaching uren of lesmateriaal.
- 3.3 Marlies Offerman zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 3.4 De opdrachtgever stelt Marlies Offerman voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte van eventuele specifieke wensen. De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens, die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor een goede uitoefening van de overeenkomst, tijdig aan Marlies Offerman worden medegedeeld. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Marlies Offerman zijn verstrekt, heeft Marlies Offerman het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.5 Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een goede uitvoering daarvan noodzakelijk is de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Marlies Offerman en de opdrachtgever in onderling overleg hun overeenkomst aanpassen.
- 3.6 Marlies Offerman zal, zoveel als redelijkerwijs mogelijk, de opdrachtgever inlichten over de financiële en overige consequenties van de wijziging of aanvulling van de overeenkomst. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- 3.7 Bij klachten over de uitvoering van de overeenkomst wendt de opdrachtgever zich tot Marlies Offerman. Zij zullen samen in goed overleg proberen te komen tot een oplossing van de klacht, met inachtneming van deze Algemene Voorwaarden. Als zij er samen niet uitkomen, kunnen zij zich beide wenden tot de Online Geschillenbeslechting voor consumenten (ODR) van de Europese Commissie: [Online Dispute Resolution | European Commission \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/odr/)
- 3.8 Marlies Offerman is aangesloten bij de Nederlandse Organisatie van Beroepscoaches NOBCO. Afspraken over coachtrajecten legt zij samen met de opdrachtnemer vast in een apart coachcontract. Zij werkt in haar coaching volgens de Ethische Gedragscode van de NOBCO. Marlies Offerman zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven. Een klacht over de coaching van Marlies Offerman kan de coachee ook indienen bij de NOBCO, nadat hij zich eerst tot Marlies Offerman zelf heeft gewend. De Ethische Gedragscode en het Klachtenreglement van de NOBCO zijn terug te vinden op: <https://www.nobco.nl/over-nobco/klachtenprocedure-nobco>

4 ONTBINDING EN TUSSENTIJDSE OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1 Marlies Offerman en de opdrachtgever zijn beide bevoegd eenzijdig de overeenkomst te beëindigen, indien een van hen van mening is dat sprake is van een tekortkoming in de nakoming en/of de uitvoering van de opdracht niet meer kan plaatsvinden conform de bevestigde offerte. Elk van beide partijen dient dit gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de andere partij kenbaar te maken.

- 4.2 Indien de opdrachtgever de overeenkomst voortijdig ontbindt om andere redenen dan nalatigheid van Marlies Offerman, zal Marlies Offerman de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele overige kosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening brengen.

5 HERROEPING EN ANNULERING

- 5.1 Een individuele opdrachtgever (consument) heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst met Marlies Offerman te herroepen. Als de opdrachtgever de overeenkomst herroept, ontvangt hij alle betalingen terug die hij tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat Marlies Offerman op de hoogte is gesteld van de beslissing de overeenkomst te herroepen. Dit geldt niet als de overeenkomst binnen deze herroepingstermijn is nagekomen, mits de opdrachtgever uitdrukkelijk heeft ingestemd met de start van de levering tijdens de herroepingstermijn en heeft verklaard afstand te doen van het recht om herroeping zodra de overeenkomst is nagekomen.
- 5.2 De herroeping gebeurt via een ondubbelzinnige verklaring, bijvoorbeeld per e-mail of door middel van het modelformulier dat Marlies Offerman voor herroeping ter beschikking heeft gesteld op de website. Dit formulier is als bijlage bij deze Algemene Voorwaarden gevoegd.
- 5.3 Na ontbinding van de overeenkomst betaalt Marlies Offerman de opdrachtgever uiterlijk binnen 14 dagen de ontvangen betalingen (inclusief de leveringskosten) terug. Als de opdrachtgever een product (zoals make-up) terugstuurt, betaalt Marlies Offerman de ontvangen betaling terug nadat zij het product retour heeft ontvangen.
- 5.4 Als de opdrachtgever gebruik maakt van de bedenktijd, moet hij producten (zoals make-up) retourneren. In dat geval betaalt hij de kosten van het terugzenden. Een kleurenwaaier is een gepersonaliseerd product. Deze waaier kan niet worden geretourneerd, maar desgewenst wel worden aangepast. Ook in dat geval betaalt de opdrachtgever de verzendkosten, naast de kosten voor de aanpassing.
- 5.5 Indien de opdrachtgever gebruik maakt van de bedenktijd voordat de dienst volledig is geleverd, is hij verplicht de kosten van de reeds geleverde diensten te vergoeden.
- 5.6 Individuele opdrachtgevers (consumenten en ZZP-ers) kunnen tot 48 uur van tevoren hun gemaakte afspraak kosteloos annuleren. Als de opdrachtgever binnen 48 uur voor het afgesproken tijdstip de afspraak annuleert, moet hij 100% van de reeds gemaakte kosten en de gereserveerde tijd vergoeden.
- 5.7 Trainingen, workshops en presentaties in opdracht van zakelijke opdrachtgevers (rechtspersonen) kunnen tot uiterlijk twee weken voor het afgesproken tijdstip schriftelijk worden geannuleerd door de opdrachtgever. Daarbij is Marlies Offerman gerechtigd reeds gemaakte kosten en arbeidsuren in rekening te brengen. Bij annulering korter dan twee weken voor de aanvang van de dienstverlening, is de opdrachtgever verplicht 100% van de prijs te vergoeden.

6 HONORARIUM

- 6.1 Het honorarium van Marlies Offerman is niet afhankelijk van het resultaat van de verleende opdracht en wordt, voor zover partijen geen andersluidende afspraken hebben gemaakt, berekend met inachtneming van de gebruikelijke tarieven van Marlies Offerman.
- 6.2 Indien geen vast honorarium is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Marlies Offerman, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen. Eventuele kostenberamingen met betrekking tot het honorarium bevatten geen btw, vanwege de kleineondernemersregeling.

7 BETALING EN INCASSOKOSTEN

- 7.1 Betaling geschiedt steeds binnen 8 (acht) dagen na factuurdatum op een door Marlies Offerman aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Workshops, kleuranalyses en andere eenmalige diensten betaalt de opdrachtgever vooraf in één keer. Voor andere, langdurige overeenkomsten (zoals coachtrajecten) kunnen Marlies Offerman en de opdrachtgever afspreken dat de factuur in termijnen wordt betaald.
- 7.2 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 5% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente (en wanneer de opdrachtgever een consument is: de wettelijke rente) hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente (of, wanneer de opdrachtgever een consument is, wettelijke rente) verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 7.3 Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. De opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

8 OVERIGE BEPALINGEN

- 8.1 Marlies Offerman is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever bekend is geworden. Marlies Offerman gebruikt (persoons)gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend voor de verwerking en uitvoering van de opdracht. Marlies Offerman verstrekt geen gegevens van haar opdrachtgever aan derden, tenzij daaraan zwaarwegende juridische gronden voor zijn.
- 8.2 Marlies Offerman is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Marlies Offerman is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 8.3 Deze voorwaarden zijn terug te vinden en na te lezen op www.marliesofferman.nl. De voorwaarden worden toegestuurd bij een offerte en/of factuur. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Marlies Offerman.
- 8.4 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.
- 8.5 Voor alle zaken waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, is het Nederlands recht van toepassing.
- 8.6 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.

Modelformulier voor ontbinden / herroepen

Je hebt het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen je overeenkomst met Marlies Offerman te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop jij of een door jou aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je Marlies Offerman via een ondubbelzinnige verklaring (schriftelijk of per e-mail) op de hoogte stellen van jouw beslissing de overeenkomst te herroepen. Je kunt hiervoor gebruikmaken van dit modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om je mededeling over je uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken. Nadat Marlies Offerman jouw verklaring heeft ontvangen, krijg jij een ontvangstbevestiging per e-mail.

Als je de overeenkomst herroept, ontvang je alle betalingen terug die je tot op dat moment hebt gedaan, inclusief leveringskosten onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat Marlies Offerman op de hoogte is gesteld van jouw beslissing de overeenkomst te herroepen. Dit geldt niet als de overeenkomst binnen de herroepingstermijn van 14 dagen is nagekomen, mits jij als opdrachtgever uitdrukkelijk hebt ingestemd met de start van de levering tijdens de herroepingstermijn en hebt verklaard daarmee afstand te doen van het recht op herroeping zodra de overeenkomst is nagekomen.

Mocht je producten (zoals een kleurenwaaier of make-up) willen retourneren, betaal jij de kosten van het terugzenden.

Als je gebruik maakt van de bedenktijd voordat de dienst volledig is geleverd, ben je verplicht de kosten van de reeds geleverde diensten te vergoeden.

Marlies Offerman betaalt je terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee je de oorspronkelijke transactie hebt verricht, tenzij je uitdrukkelijk anderszins hebt ingestemd; in ieder geval zullen aan jou voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Onderstaand formulier kun je invullen en terugsturen naar info@marliesofferman.nl als je de overeenkomst wilt ontbinden of herroepen.

Aan:
Marlies Offerman
Schiehavenkade 422
3024 EZ Rotterdam
info@marliesofferman.nl

Ik deel hierbij mede dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep:

Besteld op (*) / Ontvangen op (*)

Naam en adres:

Datum:

Naam / handtekening:

(*) doorhalen wat niet van toepassing is.