

DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt onder de volgende begrippen verstaan:

- Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon, ook wel deelnemer genoemd, die de wederpartij is van Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer: TotalBalance, tevens gebruiker van deze algemene voorwaarden;
- Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk;
- Website: www.totalbalance.nl

VOORWAARDEN

1. ALGEMEEN

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer en op alle overeenkomsten en andere rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- Deze algemene voorwaarden zijn bovendien van toepassing op vervolgoopdrachten.
- Wanneer een beding uit deze algemene voorwaarden nietig blijkt of vernietigd wordt, komen partijen gezamenlijk een vervangend beding overeen, waarmee hetzelfde doel gediend wordt als het doel van het oorspronkelijke beding.
- Deze algemene voorwaarden mogen tussentijds gewijzigd worden. In het geval van een wijziging zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan tenminste 30 dagen voor ingang van de wijziging op de hoogte stellen.

2. AANBOD

- Tenzij anders vermeld, doet Opdrachtnemer een aanbod voor trajecten, opleidingen en trainingen met een vaste samenstelling voor een vaste prijs.
- Opdrachtnemer is gerechtigd Opdrachtgevers te weigeren, ook nadat zij zich voor een traject via de website hebben aangemeld en betaald.
- Genoemde prijzen op de website en anderszins in aanbiedingen en offertes zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
- Aanbiedingen en offertes hebben een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij anders vermeld.

3. UITVOERING

- Opdrachtnemer voert de overeenkomst naar beste weten en kunnen uit, volgens de vereisten van goed vakmanschap, en zoals omschreven in het aanbod of de overeenkomst.
- Opdrachtnemer is, indien de trainer onverwacht verhinderd is en met het oog op het behouden van de kwaliteit, gerechtigd data of trainers van trainingen of opleidingen tussentijds te wijzigen.
- Opdrachtnemer is gerechtigd om de inhoud en/ of de duur van een training of opleiding tussentijds te wijzigen indien dit ten goede komt van de kwaliteit van de training of opleiding.
- Opdrachtgever zal Opdrachtnemer van alle informatie en materialen voorzien en alle medewerking verlenen, die nodig is om de overeenkomst uit te kunnen voeren.
- Opdrachtnemer heeft ten opzichte van Opdrachtgever een inspanningsverplichting. Het succes van gesprekken, trajecten, trainingen, opleidingen is mede afhankelijk van de inzet van Opdrachtgever.
- Vaste trajecten, trainingen of opleidingen kennen een online deel, waartoe Opdrachtgever, na aanvang van de overeenkomst toegang toe heeft, zoals vermeld in het aanbod.
- Vaste trainingen en opleidingen kennen bovendien een aantal live dagen, die zowel offline als online plaats kunnen vinden. De data staan op de website bij het aanbod genoemd.
- De examenuitslag, zoals beoordeeld door de trainer, is bindend en daar kan niet over worden gecorrespondeerd.

4. ACCOUNT

- Wanneer Partijen zijn overeengekomen dat een deel van de overeenkomst online uitgevoerd wordt, krijgt Opdrachtgever een account bij aanmelding.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het actueel houden van dit account.
- Een account is persoonlijk en mag niet gedeeld worden met derden.
- Opdrachtgever moet een veilig wachtwoord kiezen en is zelf ervoor verantwoordelijk dat ze niet gedeeld of gelekt kan worden.
- Bij vermoeden van misbruik van het account of delen van het account, mag Opdrachtnemer het account en dus de toegang tot online materialen, tijdelijk of blijvend blokkeren.

5. GEHEIMHOUDING

- Opdrachtnemer zal alle informatie waarvan zij weet of behoort te weten dat deze vertrouwelijk is, ook als vertrouwelijk behandelen en geheimhouden.
- Opdrachtnemer zal nimmer persoonlijke informatie of vertrouwelijke informatie met derden delen, tenzij Opdrachtgever hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.
- Opdrachtnemer zal vertrouwelijke informatie en persoonlijke informatie niet langer bewaren dan nodig.
- De privacyverklaring van Opdrachtnemer is van overeenkomstige toepassing.

6. BETALING

- Opleidingen, trainingen en trajecten moeten vooraf worden betaald. Opdrachtgever krijgt niet eerder toegang tot online materiaal of een online leeromgeving, dan dat Opdrachtgever het overeengekomen bedrag heeft voldaan. In het geval van een abonnement of overeengekomen betaling in termijnen, krijgt Opdrachtgever toegang na de eerste termijnbetaling.
- Tenzij anders overeengekomen, is de betalingstermijn 14 dagen na factuurdatum.
- De factuurdatum is een fatale termijn. Bij overschrijding hiervan, is Opdrachtgever direct in verzuim.
- Is Opdrachtgever een rechtspersoon of handelt hij/zij in uitoefening van beroep of bedrijf, mag Opdrachtnemer rente rekenen van 3% per maand, waarbij een deel van de maand te gelden heeft als volledige maand. Daarnaast mag Opdrachtgever incassokosten in rekening brengen ten hoogte van 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van €100,-.

7. ANNULERING, ONTBINDING, OPZEGGING, OPSCHORTING

- Voor Opdrachtgevers die **rechtspersoon** zijn of handelen in **uitoefening van beroep of bedrijf**, is het **annuleren, opzeggen of ontbinden** van een (duur)overeenkomst niet mogelijk, tenzij onderling anders overeengekomen.
- De **Consument** kan de overeenkomst alleen **ontbinden** wanneer deze online, via de website, geautomatiseerd is aangegaan. De ontbindingstermijn is 14 dagen na aangaan van de overeenkomst. Voor zover Opdrachtnemer (door de online instemming van Opdrachtgever bij aangaan van de overeenkomst) is aangevangen met de uitvoering van de overeenkomst, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een bedrag verschuldigd gelijk aan de waarde van de diensten en/of producten en/of de materialen/onderdelen die al door Opdrachtnemer zijn geleverd en/of waar al toegang toe is verleend (zie document 'annuleringskosten').
- In het geval van tussentijdse **opzegging** door een **natuurlijk persoon**, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, is opzegging slechts mogelijk wanneer daar een wettelijke basis voor bestaat. In het geval van opzegging is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd zoals vermeld in het document 'annuleringskosten'.
- Wanneer er een mogelijkheid voor opzeggen bestaat, moet Opdrachtgever een termijn van 30 dagen voor deze opzegging hanteren.
- **Opdrachtnemer** is gerechtigd (een deel van) de overeenkomst **op te schorten**, met een maximum van 28 dagen. Na deze termijn mag Opdrachtgever het deel van de overeenkomst dat Opdrachtnemer langer dan 28 dagen wenst op te schorten, gratis annuleren.
- **Opdrachtnemer** mag de overeenkomst te allen tijde **opzeggen**, zonder opgaaf van reden en zonder schadevergoeding of restitutie verschuldigd te zijn.
- **Opdrachtnemer** behoudt het recht om ook gedurende de looptijd van trainingen en opleidingen deze te **annuleren** of **ontbinden**, wanneer opdrachtgever niet aan de eisen voldoet zoals gesteld in de studiegids. Bij annulering of ontbinding door Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer geen schadevergoeding of restitutie verschuldigd.

8. INTELLECTUEEL EIGENDOM & CONCURRENTIE

- Alle door Opdrachtnemer geleverde of ter beschikking gestelde materialen en andere werken zijn beschermd door het intellectuele eigendomsrecht. Opdrachtnemer is hiervan de rechthebbende of rechtmatig licentienemer.
- Opdrachtgever mag de in lid 1 bedoelde materialen enkel voor eigen oefening, studie of gebruik verveelvoudigen. In geen enkel geval mag Opdrachtgever dit materiaal openbaar maken.
- Het in lid 1 genoemde materiaal mag op geen enkele wijze commercieel worden ingezet of worden gesublicentieerd, of worden gewijzigd of nagemaakt, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
- Materialen mogen nimmer verveelvoudigd, openbaar gemaakt of nagemaakt worden om daarmee met de diensten en producten van Opdrachtnemer concurrerende producten of diensten aan te bieden.

9. KLACHTEN

- Klachten over de (uitvoering van) de overeenkomst, moeten zo snel mogelijk, per e-mail, aan Opdrachtnemer worden gemeld, zodat Opdrachtnemer in staat wordt gesteld om waar mogelijk fouten te herstellen. Voor het overige verlangt Opdrachtnemer dat klachten uiterlijk binnen 14 dagen na afronding van de opdracht schriftelijk aan Opdrachtnemer worden gemeld.
- Opdrachtnemer zal uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, op de klacht reageren met een oplossing of met een indicatie van een termijn waarbinnen een oplossing geleverd kan worden.
- In het geval van een verschil met betrekking tot een aankoop in de webshop, waar partijen gezamenlijk niet uitkomen, terwijl Opdrachtgever een consument is, mag Opdrachtgever gebruikmaken van de ODR geschillenbeslechting <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- Wanneer Partijen gezamenlijk klachten niet weten op te lossen, mag Opdrachtgever zijn/haar klacht indienen bij de klachtencommissie van TotalBalance <https://www.totalbalance.nl/klachtenreglement/>

10. AANSPRAKELIJKHEID

- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet behalen van een bepaald doel van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft geen garanties met betrekking tot het resultaat van enige dienstverlening van Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gebreken in de levering of uitvoering van de overeenkomst, als gevolg van enig nalaten van Opdrachtgever of het niet vermelden van noodzakelijke informatie.
- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, als gevolg van (de uitvoering van) deze overeenkomst, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- Voor zover Opdrachtnemer aansprakelijk is, overschrijdt dit nimmer het bedrag van de waarde van de opdracht, althans het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is.

11. OVERIG

- Op deze algemene voorwaarden en alle rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever handelend in uitoefening van beroep of bedrijf of Opdrachtgever die rechtspersoon is, worden, na poging tot minnelijke schikking, voorgelegd aan de bevoegde rechter te rechtbank Gelderland.
- Geschillen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wanneer opdrachtgever een natuurlijk persoon is worden, na poging tot minnelijke schikking, voorgelegd aan de bevoegde rechter in de woonplaats van Opdrachtgever.