

ALGEMENE VOORWAARDEN

Onderwerp van deze voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn overeengekomen tussen jou en ons: **Hanneke Thijssen & Arno Peters** en ons bedrijf: **'L'amour Toujours VOF'**. In de algemene voorwaarden staan alle voorwaarden die van toepassing zijn op onze diensten en productleveringen, met inbegrip van jouw rechten en verantwoordelijkheden wanneer je besluit om gebruik te maken van onze diensten of wanneer je een product van ons afneemt. Ik nodig je dan ook uit om de Algemene Voorwaarden goed en aandachtig door te lezen.

Doel

Doel is om de volledige procesgang en kwaliteit openlijk weer te geven. Dit document is samengesteld door **Hanneke Thijssen & Arno Peters, eigenaren van L'amour Toujours VOF** (te noemen als **L'AMOUR TOUJOURS**). Bij aanvang van een samenwerking of overeenkomst worden de Algemene Voorwaarden bekend gemaakt. Bij het uitbrengen van offertes, facturen en de uitvoering van opdrachten en voor de deelnemers van de genoemde diensten hanteert **L'AMOUR TOUJOURS** deze algemene voorwaarden.

Persoonsgegevens

Wij willen je ook graag wijzen op ons privacy beleid. Ik heb namelijk bepaalde persoonsgegevens nodig om je te informeren over onze producten en diensten. Sommige van deze gegevens geef je direct, bijvoorbeeld wanneer het contactformulier invult. Andere persoonsgegevens zijn indirect bijvoorbeeld door het afnemen van een dienst of een product. Een voorbeeld hiervan zijn cookies. Wij kunnen hierdoor onze producten verbeteren. Meer informatie over onze privacy beleid vind je op de website.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden versta ik onder:

Opdrachtnemer: **'L'amour Toujours VOF'**, ingeschreven in het handelsregister KvK onder nummer **73922315**, uitgeverij en schrijfbedrijf, die werkt onder toepassing van de algemene voorwaarden, hierna te noemen **L'AMOUR TOUJOURS**.

Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die aan de opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching en training zowel online als offline dan wel daartoe een offerte aanvraagt of die een product afneemt bij de opdrachtnemer of die adviezen inwint bij de opdrachtnemer.

Deelnemer: De natuurlijke persoon die deelneemt aan een workshop of traject op het gebied van coaching en training zowel online als offline.

Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woord.

Overeenkomst: De overeenkomst die tussen **L'AMOUR TOUJOURS** en de deelnemer of opdrachtgever tot stand komt door bevestiging van **L'AMOUR TOUJOURS** na Inschrijving.

Workshops: door **L'AMOUR TOUJOURS** verzorgde online of offline lessen, trainingen of cursussen.

Classes: door **L'AMOUR TOUJOURS** verzorgde online of offline lessen, ook wel workshop of training genoemd.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, facturen, offertes en overeenkomsten waarbij door de opdrachtgever of deelnemer diensten of producten worden aangeboden of geleverd, dit geldt onder ander voor aanbiedingen, werkzaamheden, offertes, facturen, inschrijfformulieren, productleveringen en overeenkomsten tussen **L'AMOUR TOUJOURS** en opdrachtgevers of deelnemer, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
2. Door het aangaan van een training of aankoopovereenkomst, zowel online als offline verklaart de opdrachtgever zich akkoord te hebben verklaard met de Algemene Voorwaarden.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Opdrachtnemer stelt zoveel mogelijk voorwaarden om veiligheid en vertrouwen te garanderen. Elke cliënt of opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen proces.
5. Indien een deelnemer of opdrachtgever de algemene voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk van de hand wijst, zullen **L'AMOUR TOUJOURS** en opdrachtgever/deelnemer nadien uitdrukkelijk toepasselijke voorwaarden overeengekomen.
6. Onduidelijkheden over de uitleg van de bepalingen in deze algemene voorwaarden zullen worden uitgelegd naar het doel van deze bepalingen.

Artikel 3. Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever of deelnemer komt tot stand door ondertekening van een inschrijf- aankoopformulier of door schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever of deelnemer door middel van een per e-mail, chat of Whatsapp verzonden aanmelding of aankoop overeenkomst of opdrachtbevestiging dan wel aanmelding via een website.
2. De opdrachtgever heeft het recht zonder opgave van redenen een herroepingsrecht uit te oefenen binnen veertien werkdagen, na ontvangst van het inschrijfformulier of opdrachtbevestiging.
3. **L'AMOUR TOUJOURS** behoudt het recht een workshop of voorlichting te annuleren. Indien **L'AMOUR TOUJOURS** voornemens is over te gaan tot annulering, zal **L'AMOUR TOUJOURS** opdrachtgever of deelnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en eventueel gedane betalingen door opdrachtgever te retourneren.
4. Aanvullende afspraken of wijzigingen in de overeenkomst, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen van personeel van opdrachtnemer, binden opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
5. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld.
6. Opdrachtgever of deelnemer draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
7. Opdrachtnemer zal door hem te verrichten diensten, workshops, classes, coaching en trainingen naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed

- vakmanschap uitoefenen. Deze verplichting heeft het karakter van een “inspanningsverplichting”, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
8. De diensten worden verricht tegen de prijzen die gelden op de dag van de totstandkoming van de overeenkomst. Alle prijzen worden in euro's vermeld.
 9. De tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen voor de opdracht staan in de offertes aangegeven. De tarieven en/of kostenramingen zijn *exclusief reis- en verblijfskosten*. Btw en andere opdracht gebonden kosten die **L'AMOUR TOUJOURS** noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, kan worden doorberekend.
 10. In alle gevallen waarin de opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om – in overleg met de opdrachtgever of deelnemer – bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
 11. Wanneer opdrachtnemer de opdracht krijg om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen zal opdrachtgever of deelnemer in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.
 12. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding.
 13. Opdrachtgever kan overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe redelijke, termijn vaststellen waarbinnen opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 4. Auteursrecht en intellectueel eigendom

1. Tenzij anders met de opdrachtgever of deelnemer is overeengekomen, rust op alle verstrekte gegevens, zoals readers, brochures, project- en trainingsmateriaal, software, e-books e.d. het auteursrecht bij opdrachtnemer.
2. Alle bij de overeenkomst horende rechten van intellectueel eigendom behorende bij de workshops, classes, coaching en training komen toe aan **L'AMOUR TOUJOURS** en zijn en blijven eigendom van **L'AMOUR TOUJOURS**. Te denken valt aan de intellectuele eigendommen die voortvloeien uit b.v. lesmateriaal dat **L'AMOUR TOUJOURS** heeft ontwikkeld, heeft geleverd of ter beschikking heeft gesteld.
3. Alle door opdrachtnemer verstrekte informatie en gegevens, zoals brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software, e-books e.d. zijn eigendom van opdrachtnemer en uitsluitend bestemd voor de overeengekomen opdracht en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.
4. Deelnemer verkrijgt een niet-overdraagbaar gebruiksrecht van het lesmateriaal voor de duur van de overeenkomst. Het gebruiksrecht omvat gebruik van het lesmateriaal.
5. Opdrachtgever of deelnemer dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van opdrachtnemer veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de consument verplicht om Opdrachtnemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

6. **L'AMOUR TOUJOURS** is gerechtigd foto- of video-opnames van deelnemer en opdrachtgever voor promotiedoeleinden te gebruiken voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van deelnemer of opdrachtgever wordt geopenbaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. **L'AMOUR TOUJOURS** informeert ten alle tijden hierover de deelnemer en opdrachtgever.
7. Het auteursrecht op de door opdrachtnemer uitgegeven ter beschikking gestelde werkboeken, brochures, opleiding-, trainingsmaterialen, PowerPoint sheets, handboeken, stencils, manuals, flowcharts, opnames en welke andere in de opleiding gebruikte (schriftelijke)materialen dan ook, hierna te noemen 'materialen', berust bij opdrachtnemer, tenzij een ander auteursrechthebbende op het materiaal is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtnemer zullen door de opdrachtgever geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook vermenigvuldigd, dan wel gebruikt voor eigen training, dan wel te verspreiden op welke wijze dan ook.
8. Eigen modellen, technieken, instrumenten die zijn gebruikt voor uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van opdrachtnemer.

Artikel 5. Terbeschikkingstelling van informatie en werkruimte door opdrachtgever

1. Om de uitvoering van een dienst goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te volgen en verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig en juist alle documenten en gegevens die opdrachtnemer nodig heeft of waarvan opdrachtgever behoort te begrijpen dat opdrachtnemer deze nodig heeft. Dit geldt tevens voor de terbeschikkingstelling en informeren van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden of training eventueel betrokken zullen zijn.
2. Als opdrachtnemer daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie kosteloos een eigen werkruimte met data internetaansluiting.
3. De opdrachtgever zal tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opdracht met goed gevolg te kunnen verrichten.
4. De opdrachtgever zal deelnemer(s) met zorgvuldigheid selecteren, motiveren en informeren over inhoud en werkwijze van training of coaching als wel informatie verschaffen over zaken van organisatorische aard.
5. Mochten deze bovengenoemde zaken onvoldoende gerealiseerd worden dan kan dit aangemerkt worden als een vorm van overmacht en gelden de dienovereenkomstige bepalingen overmacht.

Artikel 6. Geheimhouding

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen, ook na beëindiging van de overeenkomst, geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht door de andere partij ter beschikking is gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien.
2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen opdrachtnemer en coachee en cliënt plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan opdrachtgever,

enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de deelnemer hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

Artikel 7. Overmacht en opschorting

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.
2. Indien een geval als overmacht zich voordoet, is **L'AMOUR TOUJOURS** verplicht de opdrachtgever of deelnemer zo tijdig mogelijk daarvan op de hoogte te stellen. **L'AMOUR TOUJOURS** zal zich inspannen om de workshop, class, training, coaching of opdracht voort te zetten en te voltooien of de opleiding of opdracht op een ander tijdstip voort te zetten of te voltooien.
3. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever of deelnemer na het afsluiten van een overeenkomst indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, of overmacht, bijvoorbeeld tijdens een training of coachtraject zelf besluiten om te stoppen.
4. **L'AMOUR TOUJOURS** is in geval van overmacht bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadeplichtigheid op te schorten, dan wel te ontbinden.
5. Indien de ontbinding aan de opdrachtgever of deelnemer toerekenbaar is, is opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, tijd, daardoor direct of indirect ontstaan.
5. Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en zal door opdrachtnemer het factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.
6. Overmacht wordt in deze voorwaarden begrepen, naast de wettelijke interpretatie en de interpretatie in de Nederlandse jurisprudentie, als een externe oorzaak (voorzien of niet-voorzien) waarop **L'AMOUR TOUJOURS** geen invloed kan uitoefenen en waardoor nakoming van **L'AMOUR TOUJOURS** in redelijkheid niet kan worden gevergd.
7. Indien het niet mogelijk is de workshop, class, training of coaching voort te zetten of te voltooien, kunnen beide partijen de overeenkomst ontbinden. Reeds betaalde facturen zullen naar rato van het aantal afgenomen sessies worden gerestitueerd. **L'AMOUR TOUJOURS** kan op het moment van ontbinding het gedeelte van de verrichte werkzaamheden factureren naar evenredigheid van de overeengekomen prijs. Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht voordat de, tot nakoming verhinderende omstandigheid zich aandiende.

Artikel 8. Betalingsvoorwaarden

1. Voor alle aankopen van producten en diensten geldt een betalingsverplichting vooraf aan de levering. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening, of opschorting uit welke hoofde dan ook.

2. Opdrachtgever of deelnemer dient het volledige bedrag van het product of de dienst in één keer te voldoen, tenzij betaling in termijnen is overeengekomen of een uitzondering is gemaakt. Voor gespreide betalingen geldt een volledige betalingsverplichting. In geval van een inschrijving in de periode vlak vooraf aan een Dienst dient de factuur vóór aanvang van de Dienst te zijn voldaan. Indien het factuurbedrag niet geheel binnen deze termijn wordt voldaan, is opdrachtgever of deelnemer van rechtswege in verzuim, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Restitutie is uitsluitend mogelijk voor workshops, classes, trainingen en coaching trajecten welke nog niet zijn aangevangen. De deelnemer heeft het recht deelname aan een dienst te annuleren per (aangetekend) verzonden brief of per mail door opdrachtnemer bevestigd, binnen 14 werkdagen na aanmelding via inschrijfformulier of opdrachtovereenkomst. Bij aanvang dienst is geen restitutie meer mogelijk.
4. De wederpartij wanbetaalt wanneer hij de facturen niet binnen de daarop aangegeven termijn voldoet of wanneer hij niet reageert op betalingsherinneringen dan wel aanmaningen van **L'AMOUR TOUJOURS. L'AMOUR TOUJOURS** is gerechtigd aanmanings- en of incassokosten in rekening te brengen.
5. Betaling inzake trainingen voor bedrijven en organisaties dient de betalingsverplichting te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
6. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geven. De daaraan verbonden kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke komen voor rekening van de opdrachtnemer.

Artikel 9. Ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen te ontbinden, indien de opdrachtgever of deelnemer de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst.
2. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, gevaarlijk is, of schade kan toebrengen of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. Indien opdrachtnemer tot ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
4. Indien bij faillissement, surseance van betaling, liquidatie, bedrijfsbeëindiging, bedrijfsoverdracht of in geval van onder beheer-, of bewind-, onder curatele stelling van de deelnemer of opdrachtgever, heeft opdrachtnemer het recht zonder verdere voorafgaande ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden.
5. Als opdrachtgever of deelnemer gedurende de dienst stopt met de dienst, vindt geen restitutie plaats.
6. In geval van opzegging van een gedeelte van een dienst door de opdrachtgever of deelnemer blijft opdrachtgever of deelnemer het volledige lesgeld voor de dienst verschuldigd, ook als men in termijnen betaald.

7. In geval van verhindering of niet deelneming of overmacht van de opdrachtgever of deelnemer aan een dienst blijft opdrachtgever en deelnemer het volledige lesgeld verschuldigd.
8. In geval van ernstige overmacht of omstandigheden van opdrachtgever of deelnemer kan in overleg met **L'AMOUR TOUJOURS** op een ander tijdstip de cursus gevolgd worden.
9. In geval een opdrachtgever of deelnemer niet in staat is bij een dienst aanwezig te zijn, kan met toestemming van **L'AMOUR TOUJOURS** bevoegd een vervanger de plek innemen, mits de vervanger voldoet aan de inschrijfvoorwaarden van de dienst. Indien de dienst is begonnen is vervanging alleen mogelijk in het begin van de dienst.
10. **L'AMOUR TOUJOURS** behoudt zich het recht voor de dienst te annuleren zonder opgaaf van reden. In dit geval wordt het betaalde bedrag aan de opdrachtnemer gerestitueerd.

Artikel 10. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Het toepassen van de aangereikte tools van opdrachtnemer aan de opdrachtgever of deelnemer is volledig voor verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor schade in welke vorm dan ook, ontstaan tijdens of na de gevolgde training of coaching of aanschaf van een product. De opdrachtgever of deelnemer is en blijft altijd verantwoordelijk voor zijn/haar eigen gezondheid.
2. De opdrachtgever is op de hoogte dat training, coaching of aanschaf van een product bedoeld zijn voor mensen die psychisch gezond zijn. Het betreft hier geen mensen met psychiatrische aandoeningen waarbij plotselinge aanvallen of andere ernstige negatieve reacties kunnen voorkomen. De opdrachtgever dient van tevoren te melden of hij/zij een psychiatrische diagnose heeft volgens de DSM-IV. **L'AMOUR TOUJOURS** is nimmer verantwoordelijk voor schade van welke aard ook.
3. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.
5. Opdrachtnemer is op generlei wijze aansprakelijk te stellen voor hetgeen de opdrachtgever na de workshop, class, training, coaching of aanschaf van een product met de opgedane kennis of het product doet.
6. De opdrachtgever wordt aansprakelijk gesteld indien hij/zij de inhoud van de lesstof aan derden overhandigd of voor eigen business gebruikt, zonder toestemming van opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer zal bij inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever of deelnemer of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. Opdrachtgever is verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
9. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer of deelnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsovereenkomsten) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever of deelnemer en opdrachtnemer samenhangen,

tenzij het betreft aanspraken te gevolgen van ernstige tekortkomingen van opdrachtnemer.

10. Wanneer **L'AMOUR TOUJOURS** aansprakelijk zou kunnen worden gehouden, kan dat slechts voor een bedrag van maximaal tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, tenzij het aansprakelijkheid voor een onderdeel van de opdracht betreft.
11. **L'AMOUR TOUJOURS** is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, bedrijfsschade, gederfde winst, schade door bedrijfsstagnatie en/of overige vormen van indirecte schade, behoudens opzet of grove schuld en **L'AMOUR TOUJOURS** is niet aansprakelijk voor schade van of aan derden.
12. **L'AMOUR TOUJOURS** is niet aansprakelijk voor schade geleden door medisch of psychosociaal advies of advies van andere aard van de trainer.

Artikel 11. Rechten en plichten AVG

1. **L'AMOUR TOUJOURS** heeft een inspanningsverplichting om de overeenkomst zorgvuldig en naar het beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. **L'AMOUR TOUJOURS** draagt voor zover van toepassing zorg voor een geschikte lesruimte, lesmateriaal, leeromgeving en kundige trainers.
3. **L'AMOUR TOUJOURS** heeft het recht om voor een dienst werkzaamheden te verrichten door derden, trainers met gelijkwaardige kwalificaties.
4. Door de opdrachtgever of deelnemer verstrekte informatie wordt door de opdrachtnemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.
5. Opdrachtnemer heeft het recht een deelnemer aan een training of workshop uit te sluiten van (verdere) deelneming indien opdrachtnemer van oordeel is dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen. Omstandigheden kunnen zijn, maar niet uitsluitend: agressiviteit, psychiatrische diagnose niet benoemd of deviant gedrag van deelnemer.
6. **L'AMOUR TOUJOURS** is gerechtigd gegevens van opdrachtgever of deelnemer te gebruiken voor de toezending van lesmateriaal, de nieuwsbrief, mail of app-berichten, informatie over diensten en producten of andere informatie. Opdrachtgever of deelnemer kan zich op elk moment automatisch afmelden van iedere mailing.

Artikel 12. Rechten en plichten opdrachtgever of deelnemer

1. Opdrachtgever of deelnemer moet zich minimaal 5 uur van tevoren afmelden of er moet sprake zijn van overmacht. Afmelden kan via een app of mail.
2. Opdrachtgever of deelnemer draagt zorg voor tijdige aanlevering van benodigde gegevens zoals vermeld op het inschrijfformulier. Indien door de vertraging extra kosten moeten worden gemaakt mag **L'AMOUR TOUJOURS** deze kosten verhalen op opdrachtgever of deelnemer.
3. Opdrachtgever of deelnemer is verplicht tijdig wijzigingen van contactgegevens door te geven.
4. Deelnemer is verplicht zich behoorlijk te gedragen tijdens bijeenkomsten dat wil zeggen geen fysieke agressie of ernstige intimidatie.
5. Indien een opdrachtgever of deelnemer zich niet aan de eisen houdt, kan de toegang tot de dienst geweigerd worden.

6. Wijzigingen van reeds geplande sessies of afspraken tijdens een traject voor individuele coaching of groep coaching kunnen kosteloos geschieden tot 24 uur voor aanvang van de afgesproken tijd.
7. Bij wijziging korter dan 24 uur voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het bedrag voor deze sessie in rekening gebracht.
8. Opdrachtgever en deelnemer zijn beide gehouden vertrouwelijke informatie die zij van elkaar hebben gekregen met zorg te behandelen.
9. Copyright van alle door **L'AMOUR TOUJOURS** gebruikt materiaal berust bij **L'AMOUR TOUJOURS**, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in het materiaal.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij **L'AMOUR TOUJOURS** partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft Ondernemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
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. **L'AMOUR TOUJOURS** kan deze algemene voorwaarden wijzigen. Bekendmaking van nieuwe algemene voorwaarden geschiedt door toezending aan opdrachtgever of deelnemer.

Artikel 14. Vragen en klachten

1. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten en producten die aan opdrachtgevers of deelnemers worden geleverd.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie algemene voorwaarden c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst tot opdracht.
3. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de dienst worden door de opdrachtgever beantwoord binnen een termijn van 7 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de opdrachtgever beantwoord met een bericht van ontvangst en indicatie voorstel.
4. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden.
5. Klachten worden in dialoog opgelost. Indien de klacht niet in dialoog kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 13.

Algemene verordening gegevensbescherming

1. Ik bescherm persoonsgegevens op basis van de AVG en vraag toestemming om gegevens te bewaren via een toestemmingsformulier.
2. Ik verzamel niet meer gegevens dan noodzakelijk voor het doel van de verwerking.
3. Ik bewaar gegevens niet langer dan nodig.