

FRANKA'S COACHING – ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

1.1 Aanbieding: de rechtshandeling, het aanbod, al dan niet mondeling, die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst leidt zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek.

1.2 Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Franka's Coaching MINDSETPSYCHOLOOG.

1.3 Offerte: de schriftelijke aanbieding door FRANKA'S COACHING over onder andere de dienst, het product, de prijs, de termijnen et cetera.

1.4 Opdracht: de dienst of product – zoals (online) persoonlijke en/of business coaching, trainen en spreekopdrachten, E-books etc. – die door FRANKA'S COACHING geleverd zal worden.

1.5 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (in deze algemene voorwaarden ook wel van particulier of consument genoemd), dan wel de (rechts)persoon met wie FRANKA'S COACHING een overeenkomst sluit.

1.6 Overeenkomst: de schriftelijke of mondelinge afspraak voor een opdracht tussen opdrachtgever en FRANKA'S COACHING.

1.7 Overmacht: naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop FRANKA'S COACHING geen invloed kan uitoefenen en waardoor FRANKA'S COACHING niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van FRANKA'S COACHING of van derden daaronder begrepen. Ook ziekte valt onder overmacht.

1.8 Partijen: FRANKA'S COACHING en de opdrachtgever samen.

1.9 Schriftelijk: waar in deze voorwaarden wordt gesproken van schriftelijk wordt ook bedoeld elektronische communicatie, zoals e-mail, Whatsapp en social media of andersoortige geautomatiseerde communicatie.

Artikel 2. Algemeen

2.1 FRANKA'S COACHING richt zich met name op (online) coaching van particulieren. Franka is gecertificeerd coach.

2.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen FRANKA'S COACHING en een opdrachtgever, waarop FRANKA'S COACHING deze overeenkomst van toepassing heeft verklaard.

2.3 Door ondertekening van een offerte of overeenkomst, of goedkeurende opdrachtverstrekking met FRANKA'S COACHING, verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.

2.4 Eventuele voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5 Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met FRANKA'S COACHING, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.

2.6 Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden.

2.7 Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

2.8 Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

Artikel 3. Aanbod en offertes

3.1 Voor zover FRANKA'S COACHING gebruik maakt van offertes of aanbiedingen, zijn onderstaande bepalingen van toepassing.

3.2 Alle offertes en prijsopgaven door FRANKA'S COACHING zijn geheel vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn van aanvaarding is gesteld.

3.3 FRANKA'S COACHING is slechts aan de offerte of aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd.

3.4 FRANKA'S COACHING kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.5 Eveneens heeft FRANKA'S COACHING te allen tijde het recht om prijswijzigingen door te voeren.

3.6 De in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW of andere (overheids)heffingen, daaronder worden o.a. ook begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

3.7 Als de aanvaarding door de opdrachtgever op onderdelen afwijkt van het in de offerte of prijsopgave opgenomen aanbod, dan is FRANKA'S COACHING daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij FRANKA'S COACHING anders aangeeft.

3.8 Offertes, tarieven en prijsopgaven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Aanvang en looptijd van de overeenkomst

4.1 Een overeenkomst komt tot stand op de dag dat aan de volgende voorwaarde is voldaan:
– de (mondelinge) opdracht of het (mondelinge) aanbod schriftelijk bevestigd en ondertekend is ontvangen door FRANKA'S COACHING;
– de offerte getekend is ontvangen door FRANKA'S COACHING.

4.2 Van de voorwaarde in artikel 4.1 kan worden afgeweken wanneer de opdrachtgever reeds bekend is bij FRANKA'S COACHING.

4.3 Een mondeling gemaakte afspraak zal door FRANKA'S COACHING schriftelijk worden bevestigd.

4.4 De looptijd van de overeenkomst varieert van het type opdracht.

4.5 De looptijd kan bijvoorbeeld een dag, enkele weken of maanden en eveneens de deelname aan een (online) halfjaar- of jaarprogramma zijn.

4.6 De looptijd van de opdracht zal altijd duidelijk worden gecommuniceerd.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1 FRANKA'S COACHING zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. FRANKA'S COACHING heeft bij de uitvoering van de overeenkomst daarom een inspanningsverplichting en kan dus niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.

5.2 Voor coachees als opdrachtgevers geldt expliciet dat zij medeverantwoordelijk zijn voor de te behalen doelen en resultaten. FRANKA'S COACHING kan daarom niet aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht en de resultaten van de coaching (zie ook artikel 5.1).

5.3 FRANKA'S COACHING heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

5.4 De opdrachtgever is verplicht alle gegevens en informatie waarvan FRANKA'S COACHING aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, tijdig te verstrekken. Als deze niet tijdig worden verstrekt, heeft FRANKA'S COACHING het recht de uitvoering van de overeenkomst uit te stellen en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten, in rekening te brengen aan de opdrachtgever.

5.5 FRANKA'S COACHING is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat FRANKA'S COACHING is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Artikel 6. Copyright/Intellectueel eigendom

6.1 Het eigendom van door FRANKA'S COACHING verstrekte stukken, ideeën, methodes, checklists, formats, concepten, boeken of andere zaken of zogenaamde rechten van voortbrengselen van de geest die zij heeft ontwikkeld, alles in de ruimste zin van het woord, blijft volledig van FRANKA'S COACHING. Dit is niet het geval als dit uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen. In het laatste geval kan FRANKA'S COACHING hiervoor een vergoeding bedingen.

6.2 Verkoop en/of vermeerdering aan derden van het bedoelde onder artikel 6.1 is verboden.

6.3 FRANKA'S COACHING heeft het recht bij gebleken schending van het genoemde eigendom onder artikel 6.1, een zelf vast te stellen maar wel redelijke vergoeding, in rekening te brengen bij de opdrachtgever.

6.4 Al het door FRANKA'S COACHING vervaardigde, mag niet zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van FRANKA'S COACHING worden gebruikt, bewerkt of verwerkt dan waarvoor het oorspronkelijk bedoeld is.

6.5 FRANKA'S COACHING behoudt het recht, de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken. FRANKA'S COACHING mag daarbij vertrouwelijke informatie niet ter kennis van derden brengen.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

7.1 Indien FRANKA'S COACHING aansprakelijk zou zijn, dan geldt dit in ieder geval niet voor:

- a.** fouten of tekortkomingen in het materiaal dan wel de gegevens die door de opdrachtgever ter hand zijn gesteld;
 - b.** misverstanden, fouten of tekortkomingen ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de opdrachtgever, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/materialen;
 - c.** fouten of tekortkomingen van door of namens FRANKA'S COACHING ingeschakelde derden;
 - d.** Overmachtssituaties;
- tenzij er een wettelijke verplichting daartoe geldt.

7.2 In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is FRANKA'S COACHING slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding tot het factuurbedrag, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid of een wettelijke verplichting hiertoe geldt. Iedere andere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

7.3 Opdrachtgever vrijwaart FRANKA'S COACHING, dan wel door FRANKA'S COACHING ingeschakelde personen, voor aanspraken van derden, die voortvloeien uit de toepassingen

of het gebruik van het resultaat van de opdracht. De werking van artikel 6:76 BW is uitgesloten.

Artikel 8. Betaling(svoorwaarden)

8.1 De betaaltermijn die FRANKA'S COACHING hanteert, is uiterlijk 14 dagen na de factuurdatum. Betaling moet gebeuren op een door FRANKA'S COACHING aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.

8.2 Betaling gebeurt altijd voorafgaand aan de dienstverlening, tenzij het gaat om levering van een product (geen dienst zijnde).

8.3 Bij de levering van een product betaalt een particulier/opdrachtgever altijd 50% vooraf, maar door middel van een zogenaamde individuele overeenkomst kan afgesproken worden dat de particulier/opdrachtgever 100% voldoet.

8.4 FRANKA'S COACHING heeft het recht om periodiek te factureren.

8.5 In onderling overleg bestaat de mogelijkheid om in termijnen te betalen.

8.6 Betaling door de opdrachtgever is geenszins afhankelijk van uitbetaling naar aanleiding van een declaratie bij een zorgverzekeraar of inkomstenbelasting aan de zijde van de opdrachtgever.

8.7 Als de opdrachtgever de betalingstermijn heeft overschreden, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Door FRANKA'S COACHING zal een aanmaning tot betaling worden verstuurd. Wanneer de opdrachtgever binnen 30 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is de opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtigde incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag. Dit is berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.

8.8 Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald.

8.9 Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft FRANKA'S COACHING het recht de opdracht meteen te stoppen. Dit ontslaat een opdrachtgever niet van zijn betaalverplichting.

8.10 Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na constatering gemeld worden bij FRANKA'S COACHING. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 9. Annulerings(voorwaarden) en garantie

9.1 De opdrachtgever kan de opdracht schriftelijk en in onderling overleg annuleren.

9.2 FRANKA'S COACHING heeft dan wel het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten te eisen. Deze bestaan uit alle tot dan toe kosten en de redelijke kosten van gederfde winst. Voor het zonder reden verzetten van afspraken of het vergeten van afspraken heeft FRANKA'S COACHING dan ook het recht om extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten et cetera. Alleen FRANKA'S COACHING kan hierover met opdrachtgever alternatieve afspraken te maken.

9.3 FRANKA'S COACHING heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht. Denk hierbij expliciet aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgevallen binnen de familie- en vriendenkring.

9.4 Zowel FRANKA'S COACHING als de opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst

onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden wanneer ten aanzien van de andere partij;

1. een verzoek tot faillissement,
 2. (voorlopige) surséance,
 3. of schuldsanering
- wordt ingediend.

Artikel 10. Wijziging voorwaarden en vindbaarheid

10.1 FRANKA'S COACHING is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

10.2 De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van FRANKA'S COACHING.

Artikel 11. Geheimhouding

11.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht, tenzij daarvoor een wettelijke plicht bestaat.

11.2 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

11.3 Aan een opdracht zal door FRANKA'S COACHING niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 12. Klachtenregeling, geschillenregeling en toepasselijk recht

12.1 In het geval er sprake is van een klacht over FRANKA'S COACHING, dan dient de opdrachtgever deze klacht schriftelijk in te dienen bij FRANKA'S COACHING.

12.2 Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.

12.3 Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.

12.4 De rechtbank Gelderland is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

12.5 Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Specifieke bepalingen bij webshop/online aankopen

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de opdrachtgever gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- **Dag:** kalenderdag;
- **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de opdrachtgever in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

- **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de opdrachtgever om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die FRANKA'S COACHING ter beschikking stelt die een opdrachtgever kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht;
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (in deze algemene voorwaarden ook wel van particulier of consument genoemd), dan wel de (rechts)persoon met wie FRANKA'S COACHING een overeenkomst sluit;
- **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door FRANKA'S COACHING georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de partijen gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
- **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden van FRANKA'S COACHING;
- **Partijen:** FRANKA'S COACHING en opdrachtgever gezamenlijk.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van FRANKA'S COACHING en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen FRANKA'S COACHING en de opdrachtgever.

2.2 Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de FRANKA'S COACHING zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

2.3 Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Dit gebeurt op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

2.4 Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

2.5 Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze

voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden.

2.6 Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. |

2.7 Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

2.8 Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen, mogen niet ten nadele van de opdrachtgever zijn. Deze bepalingen moeten schriftelijk worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 3. Aanbod en offertes

3.1 Als een aanbod of offerte een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod of offerte vermeld.

3.2 Het aanbod is vrijblijvend. FRANKA'S COACHING heeft het recht het aanbod te wijzigen en aan te passen.

3.3 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken.

3.4 Als FRANKA'S COACHING gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden FRANKA'S COACHING niet.

3.5 Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

3.6 Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. FRANKA'S COACHING kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

3.7 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de FRANKA'S COACHING de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand als de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;

- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de opdrachtgever te raadplegen is;
- de manier waarop de opdrachtgever, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem – in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens – kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de FRANKA'S COACHING zich heeft onderworpen en de wijze waarop de opdrachtgever deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
- en de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 4. De overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

4.2 Als de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt FRANKA'S COACHING onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de FRANKA'S COACHING is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

4.3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft FRANKA'S COACHING passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt voor een veilige web omgeving. Als de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de opdrachtgever daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4.4 FRANKA'S COACHING kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand.

4.5 Als FRANKA'S COACHING op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, heeft zij het recht gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

4.6 FRANKA'S COACHING zal bij het product of dienst aan de opdrachtgever de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de FRANKA'S COACHING waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;
- b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- d. de in artikel 3 lid 7 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij FRANKA'S COACHING deze gegevens al aan de opdrachtgever heeft verstrekt vóór de uitvoering van de

overeenkomst;

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

4.7 In het geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

4.8 Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 5. Herroepingsrecht

Bij levering van (digitale) producten:

5.1 Bij de aankoop van producten heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen.

Deze bedenktijd gaat in:

a. op de dag na ontvangst van het product door de opdrachtgever; of

b. een vooraf door de opdrachtgever aangewezen en aan FRANKA'S COACHING bekendgemaakte vertegenwoordiger.

5.2 Wanneer de opdrachtgever gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan FRANKA'S COACHING.

5.3 Het kenbaar maken dient de opdrachtgever te doen met behulp van het modelformulier.

5.4 Nadat de opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht, dient de opdrachtgever het product binnen 14 dagen retour te sturen. De opdrachtgever dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

5.5 Indien de opdrachtgever na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de FRANKA'S COACHING heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

5.6 Bij levering van diensten heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

5.7 Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de opdrachtgever zich richten naar de door de FRANKA'S COACHING bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 6. Kosten in geval van herroeping

6.1 Als de opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

6.2 Als de opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal FRANKA'S COACHING dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggestuurd is door FRANKA'S COACHING of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

6.3 Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de opdrachtgever is gebruikt tenzij de opdrachtgever nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

6.4 Voor zover van toepassing, is bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de opdrachtgever zelf, de opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

6.5 Opdrachtgever kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door FRANKA'S COACHING niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 7. Uitsluiting herroepingsrecht

7.1 FRANKA'S COACHING kan het herroepingsrecht van de opdrachtgever uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3.

7.2 De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de opdrachtgever dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

7.3 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor te leveren (online) producten waarvan de digitale inhoud niet op een materiële drager is geleverd, voor zover:

- de nakoming is begonnen met uitdrukkelijk voorafgaande toestemming van de opdrachtgever; en
- de opdrachtgever heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding.

Artikel 8. De prijs

8.1 De prijzen van de aangeboden producten en/of diensten zullen gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur niet worden verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.

8.2 In afwijking van het vorige lid kan FRANKA'S COACHING producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar FRANKA'S COACHING geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

8.3 Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

8.4 Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien FRANKA'S COACHING dit bedongen heeft en:

- a.** deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- b.** de opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

8.5 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

8.6 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de FRANKA'S COACHING niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 9. Conformiteit en Garantie

9.1 FRANKA'S COACHING staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

Artikel 10. Levering en uitvoering

10.1 De FRANKA'S COACHING zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

10.2 FRANKA'S COACHING zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk

binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij opdrachtgever akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn.

10.3 De bezorging van de online producten geschiedt digitaal en wordt in principe onverwijld toegezonden. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft, bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De opdrachtgever heeft geen recht op een schadevergoeding.

10.4 Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de opdrachtgever geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

10.5 In geval van ontbinding, zal FRANKA'S COACHING het bedrag dat de opdrachtgever betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

Artikel 11. Betaling

11.1 Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 5 en 6. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de opdrachtgever de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

11.2 De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan FRANKA'S COACHING te melden.

11.3 In geval van wanbetaling van de opdrachtgever, heeft FRANKA'S COACHING het recht om de vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten, in rekening te brengen, tenzij er wettelijke beperkingen gelden.

Artikel 12. Klachtenregeling, geschillenregeling en toepasselijk recht

12.1 In het geval er sprake is van een klacht over FRANKA'S COACHING, dan dient de opdrachtgever deze klacht schriftelijk in te dienen bij FRANKA'S COACHING.

12.2 Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.

12.3 Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.

12.4 De rechtbank Gelderland is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

12.5 Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

12.6 Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.