

## Fijn dat je dit document leest

Je leest in dit document onder welke voorwaarden wij onze diensten en producten leveren, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten.

Voor de leesbaarheid van dit document hebben wij ervoor gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' in de 'jij- en wij-vorm' te schrijven.

Waar 'wij' of 'onze' staat, wordt de onderneming *Oudste Dochter B.V.* bedoeld (*gevestigd in Deventer en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94293716*).

## Opbouw algemene voorwaarden

Omdat wij diverse diensten en producten leveren, bestaan deze algemene voorwaarden uit algemene delen en aanvullende delen.

Dat betekent dat onze diensten zijn uitgesplitst in de voorwaarden en dat de "aanvullende" bepalingen, integraal onderdeel uitmaken van de "algemene" bepalingen, tenzij anders aangegeven.

Zijn bepalingen onduidelijk? Neem dan contact op via [info@oudstedochter.com](mailto:info@oudstedochter.com) en dan komen we er samen uit.

## Onze diensten

Onze werkzaamheden en bedrijfsactiviteiten richten zich op (systemische) leiderschapcoaching voor oudste dochters in familiebedrijven, organisaties en ondernemers. Dit doen wij door het begeleiden van oudste dochter dagen, het coachingsprogramma en de jaarprogramma's, premium coaching voor leiders van familiebedrijven en VIP-trajecten. Alle trajecten zijn inhoudelijk maatwerk.

Daarnaast en daaraan gerelateerd verkopen wij een carddeck en een boek. En ook is Aike te boeken als spreker voor een event.

## Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Voor alle werkzaamheden die wij in opdracht voor jou verrichten (*onze overeenkomst*), gelden onze voorwaarden.

Ook op vervolgoopdrachten zijn onze voorwaarden van toepassing.

## Naleving algemene voorwaarden

Wij hebben altijd het recht op naleving van deze voorwaarden. En als in een gerechtelijke procedure één of meer bepalingen als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, blijven de overige bepalingen gelden.

## Wijziging algemene voorwaarden

Wij kunnen deze voorwaarden altijd wijzigen of aanvullen. Wij stellen je tot uiterlijk 10 dagen na die wijziging op de hoogte.

Bij een wezenlijke wijziging mag jij onze overeenkomst opzeggen.

Blijf je van onze diensten gebruik maken, dan geef je daarmee aan dat je akkoord gaat met de wijziging.

## Afwijken algemene voorwaarden

Ben je het oneens met een bepaling uit deze voorwaarden en wil je van die bepaling afwijken? Dan kan dat alleen met onze schriftelijke toestemming.

Bij afwijking van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, blijven de overige bepalingen altijd gelden.

Ook geldt dat als één of meer bepalingen uit deze voorwaarden een periode niet stipt door ons zijn toegepast, hieraan (*nu of in de toekomst*) geen rechten kunnen worden ontleend.

## Onze offerte

Onze offerte is gebaseerd op de informatie die ons op het moment van het opstellen ter beschikking stond.

De offerte is altijd vrijblijvend en verplicht jou tot niets. De offerte is 14 dagen geldig na datum van verzending, tenzij een andere termijn staat aangegeven.

In de offerte wordt aangegeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen je verschuldigd bent bij het accepteren van de offerte.

De prijzen gelden voor de in de offerte genoemde periode, tenzij anders afgesproken.

## Totstandkoming overeenkomst

Onze overeenkomst komt tot stand op het moment dat jij ons aanbod hebt geaccepteerd.

Wij gaan ervanuit dat jij ons aanbod accepteert als wij een ondertekende offerte ontvangen, een duidelijk akkoord (*zoals bijvoorbeeld*) per e-mail ontvangen of als wij uit jouw gedrag mogen afleiden dat je instemt met het aanbod.

## Wijzigen overeenkomst

Nadat jij de offerte hebt geaccepteerd kun je de opdracht alleen nog wijzigen met onze schriftelijke toestemming.

Dit geldt ook voor kleine wijzigingen of wijzigingen die op minimale punten afwijken van de offerte.

Als jij laat weten de opdracht te willen wijzigen kijken we natuurlijk samen naar de mogelijkheden, maar wij zijn nooit verplicht een door jou voorgestelde wijziging te accepteren.

### **Uitvoering overeenkomst**

Voor een goede uitvoering van de overeenkomst ontvangen wij van jou graag alle informatie die nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst. De informatie ontvangen wij graag tijdig in de door ons aangegeven vorm.

### **Inschakelen van derden**

Wij werken samen met andere coaches, die wij altijd kunnen en mogen inschakelen bij het uitvoeren van de overeenkomst, mocht dat nodig zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden. Dit geldt ook voor eventuele andere derden.

### **Webshop (aanvullend)**

Het is mogelijk om via de webshop diensten en (digitale) producten aan te schaffen.

Betaling geschiedt voorafgaand aan de aankoop van het (digitale) product en/of de dienst.

#### *Koop carddeck & boek*

In de webshop kun je een carddeck en boek kopen.

Een boek of carddeck wordt pas verzonden als het verschuldigde bedrag is overgemaakt via de op de website of de door ons aangegeven wijze.

Betaling gebeurt voorafgaand aan de aankoop van het product. Tenzij anders aangegeven of tenzij dit niet mogelijk is.

#### *Levering*

Wij streven ernaar om de levering in Nederland plaats te laten vinden binnen veertien dagen na ontvangst van de betaling, mits alles op voorraad is en mits wij werkelijk kunnen leveren (in verband met levertijd bijvoorbeeld).

#### *Risico zending*

Wij doen ons best om producten zo goed mogelijk te verpakken. Het kan helaas wel voorkomen dat er iets kapot gaat of beschadigd tijdens het verzenden.

Het kan ook gebeuren dat een verzending niet aankomt. Laat het ons dan zo snel mogelijk weten en dan lossen we het samen op.

#### *Eigendomsvoorbehoud*

Alle geleverde producten blijven ons eigendom tot alle door jou verschuldigde bedragen zijn voldaan, altijd met inachtneming over hetgeen bepaald in de bepaling over ons intellectueel eigendom.

#### *Retourneren producten*

Retour zenden kan alleen als je consument bent. Heb je de bestelling (redelijkerwijs) geplaatst als bedrijf, dan is het herroepingsrecht uitgesloten.

Je meldt de retour aan binnen 14 dagen na levering via een e-mail of via het herroepingsformulier, aangeeft de producten te willen retourneren.

Je hebt na het aanmelden van de retour nog 14 dagen om de bestelling te retourneren. We spreken in overleg af wanneer en hoe dit gebeurt.

Na ontvangst van het product wordt tot terugbetaling overgegaan. Producten kunnen alleen retour worden gestuurd als ze in volledig originele staat zijn.

De verzendkosten en de risico's bij verzending van de retour zelf zijn altijd voor jouw rekening en risico.

#### **Online training (aanvullend)**

Je kunt bij ons een online coachprogramma volgen. Je krijgt toegang tot de coachingmaterialen, oefeningen, tools en handvatten die je kunt toepassen in je dagelijks leven.

Het vraagt van jou dat je ook daadwerkelijk deelneemt aan het coachingsprogramma en dat jij je laat coachen om het gewenste eindresultaat te bereiken.

#### *Betaling*

Tenzij anders aangegeven of tenzij dit niet mogelijk is, beschik je na betaling direct over de inhoud. Het is in dat geval niet mogelijk om te annuleren en je moet daarom het volledige bedrag betalen. Je komt in dat geval expliciet overeen dat het herroepingsrecht niet van toepassing is.

#### *Toegang*

Je houdt toegang tot de online programma zolang de online opleiding waarvoor jij je hebt ingeschreven bestaat, waarbij wij garanderen dat het programma na aanmelding minimaal 12 maanden beschikbaar is.

Als wij de materialen gaan verwijderen of verhuizen naar een andere URL, laten wij je dit 3 uiterlijk maanden van tevoren weten per e-mail. Je kunt de lesstof dan downloaden of op een andere manier bewaren.

Wij versturen dit bericht altijd naar het laatste e-mailadres dat je aan ons bekend hebt gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor jouw risico.

Wij hebben altijd het recht deelnemers te weigeren om welke reden dan ook. De deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat wij verplicht zijn om redenen bekend te maken.

Daarna vervalt de betalingsverplichting en worden betalingen (naar evenredigheid van niet ontvangen prestaties) gerestitueerd.

### *Wijzigen inhoud*

Wij mogen de inhoud tussentijds wijzigen voor verbetering als ook de planning van onderdelen. Je ontvangt hiervan bericht als wij dat nodig vinden, zonder dat wij gehouden zijn aan opgave van reden.

Wij versturen dit bericht versturen naar het laatste e-mailadres dat je bekend hebt gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor jouw risico.

### **Workshop & fysieke training (aanvullend)**

Je kunt je aanmelden voor een (online en/of offline) workshop en/of fysieke training.

Na inschrijving ontvang je een bevestiging die jouw inschrijving definitief maakt. Inschrijving vindt plaats op volgorde van aanmelding en betaling.

### *Locatie*

Bij een fysieke workshop en/of training, mogen wij altijd van locatie veranderen als dat nodig blijkt.

### *Annulering & verplaatsing*

Annulering gaat via mail naar [info@oudstedochter.com](mailto:info@oudstedochter.com).

### **Bij annulering geldt voor *particuliere klanten*:**

- a. *bij afmelding tot 14 dagen voor aanvang wordt 50% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.*
- b. *Bij annulering vanaf 14 dagen vóór aanvang wordt 100% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.*
- c. *Bij no-show wordt geen geld teruggeboekt en een openstaande betalingsverplichting komt niet te vervallen.*

Je kunt ook een ander laten deelnemen, als dit op voorhand is gemeld bij en goedgekeurd door ons.

Het is op verzoek mogelijk om deelname van een 1-op-1 dag te verplaatsen naar een andere datum tot twee maanden voor aanvang en in gezamenlijk overleg.

Het tussentijds verplaatsen van een datum van een groepstraining is niet mogelijk nadat de data zijn vastgesteld bij de start van het programma.

### **Bij annulering geldt voor *zakelijke klanten*:**

kosteloos annuleren is niet mogelijk. Het is wel mogelijk om bij een open inschrijving een ander bedrijf na kennismaking in de plaats te laten gaan. De financiële afhandeling dienen jullie zelf af te stemmen.

Het verplaatsen van deelname naar een andere datum op jouw verzoek is tot twee maanden voor aanvang van de training in gezamenlijk overleg mogelijk.

### **Annulering van sessies als onderdeel van een training**

Annulering van een individuele sessie kunnen tot 48 uur voor de tijd worden verzet of geannuleerd. Bij annulering binnen 48 uur voor de aanvang van de sessie zijn wij genooddaakt om de sessie in rekening te brengen tenzij er zwaarwegende reden is waardoor de sessie niet door kan gaan.

### *Annulering/verplaatsing door ons*

Een workshop of fysieke training gaat alleen door onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen. Wij mogen de workshop of training bij onvoldoende deelnemers annuleren. Ook bij ziekte van een van de trainers en/of sprekers mogen wij annuleren.

Mocht een workshop of fysieke training geen doorgang vinden, dan ontvang je uiterlijk 5 dagen voor aanvang bericht.

Wij mogen tot 2 weken voor aanvang de datum wijzigen naar een later moment. Je wordt van de wijziging op de hoogte gesteld via e-mail.

### *Gevolgen annulering door ons*

Bij annulering wordt in overleg de inschrijving zonder kosten verplaatst naar een andere datum of geannuleerd en de eventueel betaalde kosten worden gerestitueerd.

### *Hinder*

Als je op welke manier dan ook hinder veroorzaakt, mogen wij jou na een waarschuwing en/of gesprek weigeren of verwijderen (ook in de toekomst). Je krijgt in zo'n geval het betaalde geld niet terug.

### **Tijdelijk stopzetten overeenkomst**

Als je niet meewerkt of op andere wijze uitvoering van de opdracht belemmert, mogen wij onze werkzaamheden (tijdelijk) stoppen.

Als tijdens de overeenkomst zaken zijn die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst, hebben wij graag dat je ons daarvan zo snel mogelijk in kennis stelt. Wij kunnen dan eventueel tijdig de nodige maatregelen nemen.

### **Duur overeenkomst**

Als wij een overeenkomst aangaan voor "bepaalde tijd" mag jij die niet kosteloos opzeggen, tenzij anders overeengekomen.

Wij kunnen van dit uitgangspunt in jouw voordeel afwijken als wij dit gezien de omstandigheden redelijk vinden.

Als wij een overeenkomst zijn aangegaan voor "onbepaalde tijd" mogen wij die beide opzeggen, zonder dat dit leidt tot schadeplichtigheid.

### **Ontbinding overeenkomst**

Wij mogen de overeenkomst tussen ons per direct beëindigen als jij niet (volledig) voldoet aan jouw verplichtingen onder onze overeenkomst of als wij nieuwe informatie hebben ontvangen waaruit blijkt dat de (verdere) uitvoering van de overeenkomst voor ons niet langer aanvaardbaar is.

Als de overeenkomst tussen ons wordt ontbonden, wordt de ontvangen prestatie in verband met de uitvoering van de opdracht niet ongedaan gemaakt.

Je krijgt dus geen geld terug. Eventuele schade die jij lijdt omdat wij de overeenkomst tussentijds beëindigen, komt niet voor onze rekening.

### **Prijzen**

De prijzen in zowel het aanbod als op de factuur zijn in EURO en exclusief btw voor zakelijke klanten en inclusief btw voor consumenten, tenzij anders vermeld.

Bij een fout, kennelijke vergissing of verschrijving op bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot de website of factuur, zijn wij daar niet aan gebonden.

### **Tarief & overige kosten**

Wij hanteren een vast tarief dat op voorhand bij jou bekend is.

Bij afspraken op locatie kunnen wij reiskosten, reistijd en overige kosten in rekening brengen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld verblijfskosten als wij aangeven dat dit noodzakelijk is of een vergoeding van het openbaar vervoer.

### **Wijziging tarief**

Wij mogen ons tarief zonder opgave van redenen wijzigen, met minimaal 1 kalendermaand voorafgaand van ingang. Dit laten wij jou minimaal een maand voor de ingang van de wijziging weten. Afspraken die schriftelijk zijn gemaakt tijdens het oude tarief blijven natuurlijk gelden.

Ben jij een consument en wijzigen wij ons tarief binnen 3 maanden na het aangaan van de overeenkomst? Dan mag jij de overeenkomst kosteloos ontbinden.

### **(Aan)betaling**

Wij mogen altijd om een volledige aanbetaling vragen, van tenminste 50% van de totale opdracht.

### **Betaling in termijnen**

Betaling in maandelijkse termijnen is alleen mogelijk na overleg met en na schriftelijke goedkeuring. In dat geval dient 20% te worden aanbetaald en worden de overige termijnen per maand afbetaald.

### **Facturering**

De factuur sturen wij op overeengekomen momenten (vooraf of achteraf) en jij stemt in met die facturatie.

De factuur wordt verzonden naar het door jou opgegeven emailadres, tenzij anders overeengekomen en dient binnen 14 dagen na dagtekening te zijn voldaan op het door ons aangegeven rekeningnummer.

### **Overschrijding betalingstermijn**

Bij overschrijding van de betalingstermijn ben je automatisch in verzuim. Vanaf dat moment mogen wij onze verplichtingen uitstellen tot aan de betalingsverplichting is voldaan.

### **Buitengerechtelijke kosten**

Blijf jij in gebreke, dan gaan wij invordering over.

De kosten met betrekking tot die invordering komen voor jouw rekening. Denk aan wettelijke rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige kosten aan ons verschuldigd. De kosten worden berekend volgens de WIK-maatstaf en BIK-maatstaf.

### **Surseance & geen medewerking**

Bij surseance van betaling aan jouw zijde zijn onze vorderingen direct opeisbaar. Tot slot geldt dat ook al werk jij niet mee aan de uitvoering van de opdracht, wij alsnog het recht hebben op betaling van de factuur.

### **Klachten**

Als jij een klacht hebt, dan vinden wij dat heel vervelend. Een klacht lossen wij graag samen met jou op. Mail je klacht naar [info@oudstedochter.com](mailto:info@oudstedochter.com) zodat wij de klacht kunnen onderzoeken en een passende reactie kunnen geven.

### **Klachttermijn**

Klachten dienen wel binnen een redelijke termijn van 7 dagen nadat het feit zich heeft voorgedaan, te worden geuit, later vinden wij niet meer redelijk. Een klacht geeft jou ook niet het recht om betaling uit te stellen.

### **In gebreke stellen**

Samen zullen we altijd proberen om naar een oplossing te zoeken.

Als nakoming blijvend onmogelijk is, stel je ons eerst schriftelijk in gebreke voor aansprakelijkheid door een tekortkoming, in de nakoming van onze overeenkomst kan ontstaan.

Let op: voor die tekortkoming kan ontstaan gun je ons eerst een redelijke termijn om de tekortkoming te kunnen herstellen.

### **Aansprakelijkheid**

Wij voeren onze werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen. Maar, wij hebben altijd alleen een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

Dit betekent dat wij ons tot het uiterste inspannen om een goed resultaat te behalen. Maar, dat wij niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor het uiteindelijke resultaat.

Het geeft jou nooit het recht tot schadevergoeding, tot ontbinding van de overeenkomst of een andere actie. En aansprakelijkheid ontstaat alleen als wij toerekenbaar tekort blijven schieten, na een redelijk gegunde termijn.

Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade (*nooit indirecte schade zoals reputatieschade, gederfde winst, gevolgschade, gemiste besparingen etc.*) als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.

### **Aansprakelijkheidsbeperking**

Als wij al aansprakelijk zouden zijn, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende dienst of het betreffende product.

Onze aansprakelijkheid gaat tot maximaal € 10.000,00 of tot het maximale bedrag wat door de verzekeraar in dat geval wordt uitgekeerd.

De beperking vervalt bij kwade opzet of bewuste roekeloosheid aan onze kant.

### **Verjaring**

Tot slot verjaart iedere vordering en/ of claim richting ons binnen 12 maanden nadat onze overeenkomst is gestopt.

### **Vrijwaring**

Jij vrijwaart ons tegen alle aanspraken van derden gebaseerd op *of samenhangen met* de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze kant.

### **Overmacht**

Van overmacht aan onze zijde is sprake als wij worden verhinderd om verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding te voldoen door bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot: *internetstoring, aangescherpte overheidsmaatregelen, virusinfectie, brand, hack, stroomstoring, epidemie, pandemie, staking, diefstal, ziekte en wij kunnen geen vervanging regelen en fouten in software of (online) diensten van derden.*

Maar, ook elke gebeurtenis waardoor nakoming zo bezwaarlijk is geworden in vergelijking met de omstandigheid tijdens het aangaan van de overeenkomst, dat nakoming in redelijkheid niet meer kan worden verlangd. Waaronder ook wordt begrepen een niet-toerekenbare tekortkoming van derden waarvan wij afhankelijk zijn, bijvoorbeeld bij een opdracht op locatie of een postbezorger die de post niet bezorgd.

### **Duur overmacht**

Voor zolang de overmacht duurt, mogen wij onze verplichtingen uitstellen. Als de overmacht langer duurt dan 60 dagen mogen wij beide de overeenkomst geheel of deels ontbinden.

### **Gevolgen overmacht**

Wij zijn niet verplicht om eventuele schade door overmacht aan elkaar te vergoeden. Ook niet als wij een bepaald voordeel genieten. Voor zover wij op het moment waarop de overmacht begon al verplichtingen zijn nagekomen of nog zouden kunnen nakomen, mogen wij dat gedeelte declareren. Jij zult de factuur dan voldoen alsof het een aparte overeenkomst is.

### **Vertrouwelijkheid**

Wij spreken vertrouwelijkheid af ten aanzien van vertrouwelijke informatie die wij van elkaar hebben verkregen in het kader van de uitvoering van onze overeenkomst.

### **Intellectueel eigendom**

Intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van "werk" door ons zijn vervaardigd, berusten bij Oudste Dochter B.V..

Dat betekent, dat de door ons geleverde of ter beschikking gestelde ideeën, werkwijzen, teksten, materialen, adviezen e.d. alleen voor eigen gebruik zijn.

Je mag ze op geen enkele manier aan derden ter beschikking stellen of verkopen als afdruk op bijvoorbeeld producten, tenzij overeengekomen. De uitoefening van dergelijke rechten ligt alleen bij ons, zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht. Als wij al anders overeenkomen, dan kunnen wij een vergoeding overeenkomen.

Ook mag jij jouw inloggegevens niet doorgeven aan een ander zonder onze toestemming.

### **Boetebeding**

Bij overtreding van de bepalingen over vertrouwelijkheid en intellectueel eigendom, ben je een direct opeisbare boete verschuldigd van € 1.000, -.

Voor elke dag dat de overtreding voortduurt geldt een bedrag van € 250,00. Een ingebrekestelling niet nodig.

Het voorgaande is onverminderd het recht om in plaats daarvan vergoeding te vorderen van de volledige schade.

### **Recensie**

Wij mogen jou vragen om een recensie te schrijven die wij (eventueel in aangepaste vorm) plaatsen op de website en /of social mediakanalen. Op jouw verzoek zullen wij die recensie verwijderen.

### **Jouw privacy**

Wij verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van onze opdracht en niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. Tenzij wij op grond van wet- of regelgeving verplicht zijn anders te handelen.

Eventuele cases mogen wij delen in een geanonimiseerde vorm, zonder dat een case te herleiden is naar een persoon.

Hoe wij verder omgaan met (persoons)gegevens lees je op de website onder Privacy & cookieverklaring.

### **Bevoegde rechter**

Als wij in conflict komen zoeken wij graag samen met jou naar een oplossing. Alleen als dit niet lukt gaan we naar de rechter in Overijssel van de Rechtbank Zwolle, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

### **Toepasselijk recht**

Op onze overeenkomst en op deze voorwaarden is alleen het Nederlands recht van toepassing en het Weens Koopverdrag is uitgesloten.