

## Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden worden onderstaande termen met de daarnaast genoemde betekenis gebruikt, tenzij anders is aangegeven.

- **Opdrachtnemer:** Upenda en Upenda-Retreats, gevestigd in Slochteren.  
[www.upenda.nl](http://www.upenda.nl) | [info@upenda.nl](mailto:info@upenda.nl) | +31635610366 | KVK 89551354
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon, maatschap, vennootschap of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer als wederpartij Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de Diensten;
- **Diensten:** de diensten die worden geleverd aan de Opdrachtgever door Opdrachtnemer.
- **Offerte:** de schriftelijke (mede te verstaan: elektronische aanbieding), inclusief prijsopgave, van Opdrachtnemer tot het verrichten van de in de schriftelijke aanbieding omschreven Diensten.
- **Opdracht:** de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte Opdracht tot het verrichten van de Diensten.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de levering van de Diensten door Opdrachtnemer.
- **Partijen:** Opdrachtgever en opdrachtnemer samen.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, inclusief offertes, met betrekking tot de Diensten van Opdrachtnemer, leveringen van diensten en/of zaken door Opdrachtnemer en voorts alle overige Overeenkomsten gesloten met Opdrachtnemer.

2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten met Opdrachtnemer, waarbij derden betrokken worden.

3. Indien de Algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn op grond van artikel 2.1, blijven zij van toepassing op nieuwe Overeenkomsten tussen partijen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

4. Voor zover Opdrachtnemer voor of tijdens het sluiten van de Overeenkomst deze Algemene voorwaarden niet ter hand heeft gesteld, zendt Opdrachtnemer de Algemene voorwaarden onverwijld kosteloos toe aan Opdrachtgever op diens verzoek.

5. Opdrachtnemer wijst hierbij uitdrukkelijk de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever van de hand.

6. In het geval één of meer bepalingen van deze Algemene voorwaarden nietig mochten blijken te zijn of nietig mochten worden verklaard, blijven de Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Algemene voorwaarden voor het overige ongewijzigd in stand. Het vernietigde, nietige of niet afdwingbare gedeelte van de algemene voorwaarden zal worden vervangen door een bepaling van overeenkomstige strekking als de oorspronkelijke bepaling, voor zover de wet dat toelaat. Bij strijdigheid tussen de inhoud van de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst en deze Algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de Overeenkomst voor, voor zover deze Overeenkomst schriftelijk is vastgelegd.

7. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.

8. De overeenkomst bevat voor opdrachtnemer steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

### **Artikel 3 – Offertes & totstandkoming Overeenkomst**

1. Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is gegeven. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle voor de opzet, uitvoering en afronding van de Opdracht essentiële informatie heeft gegeven. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders is aangegeven. Opdrachtnemer is alleen aan de offertes gebonden als de aanvaarding ervan, door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders is aangegeven.

2. Mondelinge afspraken en bedingen zijn slechts bindend nadat deze schriftelijk (inclusief bevestiging via elektronische wijze, zoals e-mail) door Opdrachtnemer zijn bevestigd.

3. De prijzen in de genoemde offertes zijn inclusief BTW, exclusief andere heffingen van overheidswege en andere voor de Opdracht gemaakte kosten, zoals verzend- en administratiekosten, tenzij anders is aangegeven.

4. Offertes, genoemde tarieven en aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

5. Als de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Opdrachtnemer er niet aan gebonden. De Opdracht komt dan niet volgens deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig

deel van de opgegeven prijs.

7. Opdrachtnemer behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de getekende offerte niet te accepteren, zonder gehouden te zijn de reden daarvoor aan Opdrachtgever mede te delen.

8. Het bepaalde in lid 2 van dit artikel laat onverlet de mogelijkheid van beide partijen om de totstandkoming van de Overeenkomst door andere middelen te bewijzen,

9. Indien de Offerte nog niet voor akkoord door Opdrachtgever is ondertekend, en Opdrachtgever er desondanks mee instemt dat Opdrachtnemer aanvangt met de uitvoering van de Opdracht, dan wordt Opdrachtgever geacht de Opdracht conform de Offerte te hebben verstrekt.

10. Hoewel Opdrachtnemer de nodige zorgvuldigheid zal betrachten bij het formuleren van haar Offertes, waaronder begrepen pakketprijzen en andere gegevens die op enige (aanstaande) rechtsbetrekking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever kan (gaan) duiden, kunnen de uiteindelijk uit te voeren Diensten dan wel de kosten daarvan hiervan afwijken, zet- en drukfouten nog voorbehouden. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod, binden de Opdrachtnemer niet.

11. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten tot Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

#### **Artikel 4 – Prijzen**

1. Alle door Opdrachtnemer vermelde prijzen zijn inclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

2. Wanneer partijen het geldende tarief voor de Diensten niet conform een pakketprijs of anderszins schriftelijk zijn overeengekomen, stelt Opdrachtnemer het tarief vast volgens een uurtarief. Bij offertes op basis van een uurtarief brengt Opdrachtnemer alleen de werkelijk bestede tijd in rekening en bij dreigende overschrijding van meer dan 5% van het geoffreerde bedrag, declareert Opdrachtnemer na overleg met opdrachtgever.

3. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd tot verhoging van het honorarium of de prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de

wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

### **Artikel 5 – Inschakeling van derden**

1. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Opdrachtnemer is, behoudens in het geval van opzet of grove schuld door Opdrachtnemer, niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.
2. Indien Opdrachtnemer derden wenst te betrekken bij de uitvoering van de opdracht, zal zij daartoe in beginsel slechts overgaan na instemming van Opdrachtgever.

### **Artikel 7 – Bijzondere voorwaarden events, retraites en live bijeenkomsten**

1. Gedurende verblijf op locatie van een event of live bijeenkomst, dient Opdrachtgever zich te gedragen in overeenstemming met de geldende normen voor wat betreft de openbare orde, goede zeden en fatsoen. Opdrachtgever is gehouden zich te gedragen conform eventueel gehanteerde huisregels en is verplicht de door Opdrachtnemer, of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, gegeven aanwijzingen en instructies op te volgen.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd, zonder opgaaf van reden, Opdrachtgever de toegang tot de locatie te wijzigen of van de locatie te (doen) verwijderen indien Opdrachtgever zich niet gedraagt conform het bepaalde in het vorige lid van dit artikel, dan wel indien Opdrachtnemer dit noodzakelijk acht ter handhaving van de rust en orde tijdens het event en/of de live bijeenkomst. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op restitutie.
3. Indien de deelnemer niet in staat is de door hem of haar geboekte cursus of retraite bij te wonen, is in de plaats stelling toegestaan.

### **Artikel 8 – Uitvoering van de opdracht**

1. Indien Opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Opdrachtnemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Opdrachtnemer is bevestigd, kan Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
2. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien Opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal Opdrachtnemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
3. De Opdrachtnemer kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte

stellen of de Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de Opdrachtnemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

4. De Opdrachtnemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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:

\* het bezoekadres van de vestiging van de Opdrachtnemer waar de Opdrachtgever met klachten terecht kan;

\* de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;

\* de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

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

6. De door Opdrachtnemer aanvaarde Opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis. Opdrachtnemer verplicht zich opdrachten naar vermogen (beste weten en kunnen) uit te voeren. Bij het uitvoeren van een Opdracht verplicht Opdrachtnemer zich om op zorgvuldige wijze om te gaan met de belangen van de Opdrachtgever.

7. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever Opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

8. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

9. Indien door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de Opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen

locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten. In dit kader door Opdrachtgever te maken kosten, intern en/of door inschakeling van derden, komen voor zijn rekening.

10. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, 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 de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever de gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

11. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

12. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door Opdrachtgever en deze akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en is voor Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

13. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat

kader te verrichten werkzaamheden.

14. Indien Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.

15. Indien Opdrachtgever meer dan 10 minuten te laat komt voor een groepsessie, kan toegang tot de sessie worden ontzegd. Opdrachtgever wordt in dat geval niet ontslagen van de betalingsverplichting en heeft geen recht op restitutie.

16. Indien Opdrachtgever te laat verschijnt op een individuele coachingsessie, wordt de tijd die Opdrachtgever te laat is in mindering gebracht op de totale tijdsduur. Opdrachtgever wordt in dat geval niet ontslagen van de betalingsverplichting en heeft geen recht op restitutie.

### **Artikel 9 – Wijziging van de opdracht, meerwerk**

1. Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Opdracht kan worden beïnvloed als partijen tussentijds besluiten te wijzigen van aanpak, werkwijze of omvang van de Opdracht en de daaruit voortkomende werkzaamheden. Wanneer door Opdrachtgever tussentijds wijzigingen ontstaan in de uitvoering van de opdracht, brengt Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aan in Opdracht van Opdrachtgever. Leidt dit tot meerwerk, dan brengt hij dit als een aanvullende Opdracht aan opdrachtgever in rekening. Opdrachtnemer mag de extra kosten voor wijziging van de Opdracht bij Opdrachtgever in rekening brengen.

2. In afwijking van lid 1, brengt Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening als de wijziging of aanvulling van de Opdracht het gevolg is van omstandigheden die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

### **Artikel 10 – Opschorting, ontbinding & tussentijdse opzegging**

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

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 of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

3. Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

4. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

5. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

6. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

## **Artikel 11 – Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die nakoming van de Opdracht blijvend of tijdelijk verhindert, en die niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend. Hieronder is mede begrepen: stakingen in bedrijven waarmee Opdrachtnemer overeenkomsten heeft gesloten ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht, alsmede, voor zover daaronder niet reeds inbegrepen, het geval dat Opdrachtnemer geestelijk of lichamelijk verhindert is de Opdracht naar behoren te vervullen.

2. Ingeval van overmacht heeft Opdrachtnemer het recht om zijn verplichting op te schorten. Indien de verhindering van nakoming als



gevolg van overmacht langer dan een (1) maand voortduurt, zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat een van de partijen schadeloos is.

3. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts beperkt aan zijn verplichtingen kan voldoen, is Opdrachtnemer gerechtigd dit deel afzonderlijk te declareren en is Opdrachtgever gehouden deze declaratie te voldoen.

## **Artikel 12 – Aansprakelijkheid**

1. Voor aanvaarde opdrachten heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer. Dit behelst ook zoek geraakte spullen of materialen van de cliënt voor, tijdens of na een bezoek aan de praktijk.

3. Opdrachtgever en/of cliënten zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade van de Opdrachtgever of derden, waaronder gevolgschade.

5. Opdrachtnemer is bevoegd om fouten waarvoor zij aansprakelijk is voor eigen rekening te herstellen en/of de uit die fouten voortvloeiende schade te beperken of op te heffen.

6. Indien door of in verband met de uitvoering van een Opdracht of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht waarvoor Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot maximaal de hoogte van het factuurbedrag van Opdrachtnemer voor die betreffende Opdracht, of indien de Opdracht meerdere Diensten behelst tot het factuurbedrag ten aanzien van de specifieke Dienst waar de schade het gevolg van is of uit voortvloeit.

7. Op straffe van verval van het recht van de Opdrachtgever om een beroep te doen op een gebrek van Opdrachtnemer in haar prestatie, dient Opdrachtgever uiterlijk binnen veertien (14) dagen nadat hij dit gebrek van Opdrachtnemer heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, hiervan schriftelijk melding te maken aan Opdrachtnemer onder opgaaf

van een deugdelijke onderbouwing en voorzien van de relevante bescheiden.

8. In ieder geval vervalt elke vordering tot schadevergoeding indien deze niet binnen een jaar, nadat de schriftelijke melding van artikel 12.3 verricht, in rechte aanhangig is gemaakt.

9. Indien de Opdrachtgever enig aan de Opdracht verbonden risico heeft verzekerd of anderszins aan derden heeft overgedragen, blijft zij naast deze derden hoofdelijk aansprakelijk jegens Opdrachtnemer voor alle verplichtingen uit hoofde van deze opdracht.

10. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade vanwege door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.

11. Enige beperking van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer genoemd in dit artikel vervalt indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.

Aanvulling aansprakelijkheid Retraites:

12. Deelname aan een retraite is geheel op eigen risico. Upenda is niet aansprakelijk voor letsel en/of schade van enigerlei aard als gevolg van het verblijf en/of de activiteiten van de deelnemer, noch voor verlies of beschadiging van eigendommen.

13. Klachten dienen tijdens de retraite kenbaar te worden gemaakt aan Upenda, zodat er gedurende het evenement gekeken kan worden naar een passende oplossing.

14. De activiteiten zoals wij die aanbieden zijn bedoeld als vrijetijdsbesteding en niet ter vervanging van medisch noodzakelijke behandelingen of therapie. Bespreek lichamelijk en/of psychische klachten daarom altijd met een gekwalificeerd arts.

15. Deelnemers wordt verzocht te melden bij de begeleiding van Upenda of er sprake is van lichamelijke klachten, psychische klachten, medicatiegebruik (zoals antidepressiva) of hij/zij onder behandeling staat bij een psychiater, psycholoog of andere therapeut.

### **Artikel 13 – Vrijwaringen**

Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Opdrachtnemer toerekenbaar is. Indien Opdrachtnemer uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in

gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Opdrachtnemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 14 – Annulering**

De volgende annuleringsbepalingen zijn van kracht, tenzij de website voor enige dienst of product anders vermeldt of tenzij in een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer anders is overeengekomen:

1. Annulering van een Opdracht dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. Annulering is een feit als Opdrachtnemer ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringse-mail.

Annulering Open inschrijving:

2. Onder 'open inschrijving' wordt elke vorm van begeleiding of ondersteuning door Opdrachtnemer bedoeld waarbij individuele Opdrachtgevers/Deelnemers zich kunnen inschrijven voor o.a. training, informatiebijeenkomsten, masterclasses, events, retreats, seminars, webinars of teleseminars.

3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden of onvoldoende belangstelling voor een 'open inschrijving' deze te annuleren, doch zal voorstellen doen ten aanzien van eventuele alternatieve data of mogelijkheden. Bij annulering door Opdrachtnemer, indien geen gebruik gemaakt wordt van alternatieve mogelijkheden, heeft Opdrachtgever recht op restitutie van het betaalde bedrag.

4. Opdrachtnemer heeft het recht om – met duidelijke opgave van redenen – deelname van een Opdrachtgever te weigeren, in welke gevallen Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door hem/haar betaalde bedrag.

5. Annulering door Opdrachtgever in geval van een open inschrijving is niet mogelijk, tenzij op de website anders staat vermeld.

6. Annulering dient uitsluitend per – door Opdrachtnemer bevestigde e-mail – te geschieden. Als moment van annuleren geldt de datum en tijdstip van ontvangen van deze e-mail door Opdrachtnemer.

Annulering één-op-één begeleiding op afspraak, zoals adviesgesprekken of individuele sessies:

7. In geval van een bestaande afspraak voor begeleidings- of

adviesgesprekken of andere één op één begeleiding, heeft Opdrachtgever het recht tot uiterlijk 2 dagen (48 uur) voor aanvang kosteloos een nieuwe afspraak te maken of te annuleren. Wordt de afspraak tot 48 uur voor aanvang verplaatst of geannuleerd, is Opdrachtgever de gehele overeengekomen prijs voor de geannuleerde of verplaatste sessie verschuldigd.

Annulering Retraites:

8. Als deelnemers besluiten zich vrijwillig terug te trekken, dan hebben zij recht op terugbetaling van ten hoogste een deel van de verschuldigde deelnamekosten.

- Tot drie maanden voor aanvang van het programma: verplichting van 50% van de deelnamekosten.

- Tot twee maanden voor aanvang van het programma: verplichting van 100% van de deelnamekosten.

9. In het geval de deelnemer zonder annulering niet op de overeengekomen datum verschijnt, is hij/zij de gehele overeengekomen prijs verschuldigd aan Upenda voor de gereserveerde dienstverlening.

### **Artikel 15 – Facturering en betalingsvoorwaarden**

1. Betaling moet binnen 10 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij anders is overeengekomen.

2. Na de vervaldatum is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Opdrachtnemer het recht de wettelijke rente te berekenen.

Opdrachtgever berekent de rente over het te betalen bedrag vanaf het moment dat opdrachtgever verzuim is, totdat het bedrag volledig is betaald. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Opdrachtnemer worden opgeschort, dit zonder dat Opdrachtnemer dientengevolge jegens Opdrachtgever schadelijkelijk kan worden. Bovendien is Opdrachtnemer in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden. De kosten van een herinnering, aanmaning en sommatie bedragen elke keer € 25,00 en zijn voor rekening van opdrachtgever.

3. Opdrachtnemer heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

4. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling

van Opdrachtgever, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

5. Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is Opdrachtnemer gerechtigd het volledige bedrag op te eisen. Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Opdrachtnemer plaatsvinden.

6. Bij het niet nakomen van de verplichtingen door Opdrachtgever, zijn alle kosten die zijn gemaakt om te kunnen vorderen voor Opdrachtgever, zowel de proceskosten, de gerechtelijke als de buitenrechtelijke. Daaronder begrepen de kosten voor juridische bijstand, deurwaarders en incassobureaus, gemaakt in verband met de te late betaling(en).

### **Artikel 16 – Rechten van intellectuele eigendom en auteursrechten**

1. Tenzij anders is overeengekomen, blijven auteursrechten evenals alle overige rechten van intellectuele eigendom op deze stukken bij Opdrachtnemer.

### **Artikel 17 – Geheimhouding & Privacy**

1. Beide partijen zijn verplicht vertrouwelijke informatie die zij voor de Opdracht hebben gekregen, geheim te houden. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is aangegeven of als dit blijkt uit de (soort) informatie.

2. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtnemer als voor de samenleving of bepaalde personen, behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Daarom zal de opdrachtnemer niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de sponsor van de cliënt of aan de wettelijke autoriteiten meldt.

3. Moet Opdrachtnemer volgens een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, vertrouwelijke informatie aan – door de wet of de bevoegde rechter aangewezen – derden verstrekken en kan hij zich niet beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan wederpartij niet gerechtigd de Opdracht te ontbinden op grond van de schade die hierdoor is ontstaan.

4. De persoonsgegevens van Opdrachtgever die worden vermeld op de factuur, offerte, de Diensten of door Opdrachtgever worden verstrekt, worden door Opdrachtnemer verwerkt in de zin van de Wet Bescherming

Persoonsgegevens (Wbp). Aan de hand van deze verwerking kan Opdrachtnemer: de Overeenkomst uitvoeren en zijn verplichtingen jegens de Opdrachtgever nakomen, Opdrachtgever een optimale service verlenen.

5. Indien Opdrachtnemer gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

6 De cliënt heeft het recht om de therapeut te vragen het dossier te vernietigen. Dit kan schriftelijk en dient ondertekend te worden door cliënt en therapeut.

7. Opdrachtnemer beschikt over een Privacy Policy welke te vinden is op haar website.

### **Artikel 19 – Dossiervorming**

1. De Opdrachtnemer is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Dossiervoering is ook nodig om de voortgang van het proces te kunnen bewaken.

2. Het dossier is en blijft eigendom van de Opdrachtnemer. 20 jaar na afronding (volgens de kaders van de WKKGZ) van het therapeutische proces met de Opdrachtgever wordt het dossier vernietigd.

3. In het dossier worden de volgende zaken opgenomen: basisgegevens (naam, adres, telefoon, e-mail), verslag van de intake, eventuele verleende toestemming voor overleg met derden, achtergrondinformatie, het behandelplan, de sessie- en/of observatieverslagen, uiteindelijk de reden van uitschrijving en de resultaten van de behandeling. Derden mogen cliëntdossiers niet inzien, tenzij Opdrachtgever hier schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.

4. Opdrachtgever kan zijn/haar dossier inzien. Opdrachtgever doet een schriftelijke aanvraag voor inzage bij de Opdrachtnemer.

5. Persoonsgegevens kunnen worden opgevraagd voor facturatie doeleinden en dossiervorming.

### **Artikel 18 – Klachten**

1. Indien Opdrachtgever ontevreden is over de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, dan dient dit zo snel mogelijk via e-mail kenbaar gemaakt te worden. Opdrachtgever dient de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven, zodat Opdrachtnemer in staat is te reageren en, indien de klacht gegrond is, de klacht te herstellen.

2. Klachten dienen binnen veertien (14) dagen na het ontstaan / de constatering ervan schriftelijk gemeld te worden via [info@upenda.nl](mailto:info@upenda.nl). Indien Opdrachtgever klachten later meldt, bestaat er geen recht op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

3. Als we er samen niet uitkomen is in het geval bij een klacht over de coachings- en therapie opdrachten een procedure via de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) mogelijk. Upenda heeft er voor gekozen de klachtenafhandeling via Quasir te laten verlopen. Zie de te volgen klachtenprocedure en het stappenschema op de website van Quasir.

De klachtencommissie bemiddelt, stelt eventueel een onderzoek in en doet een aanbeveling.

4. Het bestaan van een klacht, heeft geen invloed op de verplichting tot betaling door Opdrachtgever.

### **Artikel 19 – Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

1. Nederlands recht is van toepassing op de Opdracht en de Overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, alsmede op deze Algemene voorwaarden.

2. Alle geschillen, waaronder mede begrepen die welke slechts door een der partijen als zodanig worden beschouwd, die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer of hun rechtsopvolgers of rechtverkrijgenden ontstaan naar aanleiding van de Opdracht of de daaruit voortvloeiende Overeenkomsten, deze Algemene voorwaarden, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Opdrachtnemer.

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.

### **Artikel 20 - Wijziging van de voorwaarden**

10.1 De versie die op de website van Upenda staat op het moment van aangaan van de overeenkomst is altijd geldig. Wijzigingen van de algemene voorwaarden worden binnen 24 uur op de website geplaatst.

Neem bij vragen over onze algemene voorwaarden contact met ons op via [info@upenda.nl](mailto:info@upenda.nl) of 06 356 103 66.