

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

1.1. De Proces Optimalist: de eenmanszaak De Proces Optimalist, statutair gevestigd te Leiden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 77688201.

1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met De Proces Optimalist een overeenkomst is aangegaan.

1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.

1.4. Diensten: alle diensten die De Proces Optimalist voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het coachen en ondersteunen van ondernemers bij het optimaliseren van werkprocessen door middel van organisatie advies, online/offline 1-op-1 coaching, quick scans, teamontwikkeling, online programma's, masterclasses, workshops, webinars en trajecten.

1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen De Proces Optimalist en klant krachtens welke De Proces Optimalist de dienst zal uitvoeren.

1.6. Zakelijke klant: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt uit naam van zijn beroep of zijn bedrijf.

1.7. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.

1.8. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.

1.9. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van De Proces Optimalist.

1.10. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of De Proces Optimalist worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.

1.11. Website: [www.deprocesoptimalist.nl](http://www.deprocesoptimalist.nl)

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door De Proces Optimalist gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging, of door akkoord gaan via de website door het plaatsen van een online bestelling bij De Proces Optimalist, dan wel een akkoord via de e-mail, verklaart de klant dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van De Proces Optimalist en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.

2.3. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.

2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door De Proces Optimalist zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.

2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

### ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

3.1. Offertes van De Proces Optimalist zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum

waarop de offerte is uitgebracht. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.

3.2. De Proces Optimalist zal in de offerte of via de website aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte dan wel een bestelling via de website. De in de offerte/op de website genoemde prijzen gelden voor de genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In de offerte/op de website staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst/product dan wel het gebruikelijke uurtarief van De Proces Optimalist met een vooraf geschat aantal uren/tarief.

3.3. Opdrachten op uurbasis worden aangegaan zonder opzegtermijn. De klant geeft De Proces Optimalist een opdracht voor een nader te bepalen aantal uur. Deze samenwerking kan door beide partijen worden beëindigd zonder inachtneming van een opzegtermijn.

3.4. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.5. De Proces Optimalist behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% aan klant te factureren alvorens De Proces Optimalist de opdracht zal gaan uitvoeren.

3.6. Afspraken over deadlines worden in de offerte schriftelijk overeengekomen. Indien levering door De Proces Optimalist afhangt van feedback of input van de klant, is De Proces Optimalist nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. De Proces Optimalist is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.

3.7. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft De Proces

Optimalist het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.8. Alle door De Proces Optimalist gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.9. De klant is gehouden tot betaling van de reiskosten welke door De Proces Optimalist worden gemaakt ten behoeve van het uitvoeren van haar diensten. De vergoeding bedraagt €0,19 cent per kilometer. Reisuren worden tevens in rekening gebracht.

3.10. De Proces Optimalist behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.11. De Proces Optimalist is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.12. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop De Proces Optimalist zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde traject, sessie of cursus of welke overeenkomst dan ook, dan is De Proces Optimalist bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.13. Na het verstrijken van de duur van de opdracht, in geval van een traject met een bepaalde duur, kan door de klant geen

aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

#### ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan De Proces Optimalist verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.

4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal De Proces Optimalist binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. De Proces Optimalist heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en De Proces Optimalist zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Indien de klant een overeenkomst met De Proces Optimalist wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien hij bij ontbinding overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of ingeval van annulering 30 procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium. Tevens wordt in ieder geval de vergoeding uit artikel 14.6. in acht genomen. Bij tussentijdse ontbinding van een traject blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling

van het volledige overeengekomen offertebedrag.

4.7. Indien De Proces Optimalist, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is De Proces Optimalist gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die De Proces Optimalist in rekening wenst te brengen, heeft klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door De Proces Optimalist uitgevoerde werk te vergoeden.

4.8. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van klant. De Proces Optimalist zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

#### ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE PROCES OPTIMALIST

5.1. De Proces Optimalist garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

5.2. De Proces Optimalist spant zich in om de gegevens die De Proces Optimalist voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient De Proces Optimalist met klant

in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.

5.4. De Proces Optimalist is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) van de klant te publiceren op de website van De Proces Optimalist en/of overige promotionele uitingen van De Proces Optimalist.

5.5. De Proces Optimalist is gerechtigd om, indien de klant in gebreke is met het nakomen van zijn betalingsverplichting, het recht om deelname op te schorten.

5.6. De Proces Optimalist coacht zowel online als offline. Indien nodig zorgt De Proces Optimalist voor een locatie waar de coaching kan plaatsvinden in geval van offline coaching. Indien de klant kenbaar maakt de coaching op een andere locatie te willen laten plaatsvinden, kan er in overleg met De Proces Optimalist een andere afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze andere locatie zijn voor rekening van de klant.

## **ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR KLANT**

6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.

6.2. De klant dient De Proces Optimalist te voorzien van alle juiste gegevens waarvan klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht De Proces Optimalist onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige

informatie waar De Proces Optimalist om verzoekt.

6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan De Proces Optimalist zijn verstrekt, heeft De Proces Optimalist het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

6.4. De klant stelt De Proces Optimalist steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.

6.5. Bij klachten over de door De Proces Optimalist geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan De Proces Optimalist binnen 7 dagen na levering van de dienst doch binnen 30 dagen na volledige afronding van de opdracht of het traject. De klant vrijwaart De Proces Optimalist één jaar na levering van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die De Proces Optimalist nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is De Proces Optimalist niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.7. Wanneer De Proces Optimalist inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. De Proces Optimalist is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.

6.8. De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en De Proces Optimalist tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen.

Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

6.9. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een e-book of online cursus/coaching, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant toegang tot zijn/haar aankoop.

De klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

## ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door De Proces Optimalist te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met klant vastgesteld. De door De Proces Optimalist opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant.

7.2. Een door De Proces Optimalist vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt De Proces Optimalist niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien De Proces Optimalist, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn

gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door De Proces Optimalist mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5. Aan de leveringsplicht van De Proces Optimalist zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door De Proces Optimalist geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

7.6. De Proces Optimalist spant zich in om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van het platform waarop de coaching of het traject beschikbaar is. De Proces Optimalist verschafft echter geen enkele garantie dat het betreffende platform nimmer in onbruik geraakt en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor het niet bereikbaar zijn van het platform.

## ARTIKEL 8. BETALING

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door De Proces Optimalist verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Proces Optimalist biedt de mogelijkheid om facturen in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. In alle gevallen dient de verstuurde factuur twee dagen voor aanvang van de coaching en/of het traject voldaan te zijn.

8.3. Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4. In geval van niet tijdige betaling kan De Proces Optimalist besluiten haar werkzaamheden “on hold” te zetten tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan De Proces Optimalist besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

8.5. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.7. In bovenstaande gevallen heeft De Proces Optimalist voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.8. De klant gaat er mee akkoord dat De Proces Optimalist elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt De Proces Optimalist zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door De Proces Optimalist verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan

De Proces Optimalist kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal De Proces Optimalist een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Alle door De Proces Optimalist geleverde producten en diensten blijven eigendom van De Proces Optimalist totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan De Proces Optimalist zijn voldaan, met uitzondering van inachtneming van artikel 9.

#### ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, workshops, online trainingen, webinars, lesmateriaal en instrumenten alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij De Proces Optimalist tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door De Proces Optimalist geleverde producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden verveelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website van De Proces Optimalist, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van De Proces Optimalist en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van De Proces Optimalist.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door De Proces Optimalist



ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van De Proces Optimalist, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. De Proces Optimalist is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van De Proces Optimalist plaatst. Indien de door klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant De Proces Optimalist vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 en artikel 14.6 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.7. Bij inbreuk heeft De Proces Optimalist recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste twee maal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

## ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Iedere overeenkomst tussen De Proces Optimalist en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst. De Proces Optimalist kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals opgedaan tijdens een 1-op-1 sessie, traject, online programma of tijdens een workshop/webinar.

10.3. Het gebruik van de coaching sessies en eventuele beslissingen die genomen worden naar aanleiding van de coaching sessies, gegeven adviezen door De Proces Optimalist en/of adviezen uit een workshop/webinar is

voor eigen verantwoordelijkheid van de klant.

De Proces Optimalist aanvaard geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook.

10.4. Indien De Proces Optimalist onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 1 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Dit bedrag is niet hoger dan €2500,- en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan De Proces Optimalist uitkeert. Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door klant.

10.5. In aanvulling op artikel 10.4 is De Proces Optimalist dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van De Proces Optimalist aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan De Proces Optimalist toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.6. De Proces Optimalist sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die

geleden wordt door het gebruik van door De Proces Optimalist geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van De Proces Optimalist.

10.7. De Proces Optimalist is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gedeelde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.8. Klant vrijwaart De Proces Optimalist voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van De Proces Optimalist.

#### **ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMACHT**

11.1. De Proces Optimalist is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 90 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2. De Proces Optimalist is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar De Proces Optimalist weinig of geen invloed op kan uitoefenen.

De Proces Optimalist kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is

aan een derde partij met wie De Proces Optimalist een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.2 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

11.4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van De Proces Optimalist onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien - die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van De Proces Optimalist of De Proces Optimalist zelf, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, bedrijfsstoringen bij De Proces Optimalist, wanprestatie door leveranciers van De Proces Optimalist waardoor De Proces Optimalist haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van De Proces Optimalist of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft De Proces Optimalist tevens ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat De Proces Optimalist in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in artikel 78 Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

#### **ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING**

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de offerte anders



voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel klant als De Proces Optimalist, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3 kan De Proces Optimalist de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met De Proces Optimalist voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;

- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van De Proces Optimalist;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

12.5. De Proces Optimalist zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in artikel 12.4, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.6. Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die De Proces Optimalist vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.7. De Proces Optimalist behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien De Proces Optimalist overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij klant hiervan op de hoogte. Het staat klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

### ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. De Proces Optimalist zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat

nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en De Proces Optimalist in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van De Proces Optimalist worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van De Proces Optimalist aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van De Proces Optimalist.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door De Proces Optimalist te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van De Proces Optimalist, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

#### ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN TRAJECTEN, CURSUSSEN, EN COACHING SESSIES DE PROCES OPTIMALIST

14.1. Het is de klant uitdrukkelijk verboden, ongeacht deelname of niet, om een soortgelijk traject of coaching al dan niet met referentie naar of volgens de methode van De Proces Optimalist aan te bieden of te doen geven.

14.2. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan het traject of de coaching en ieder handelen van de klant is voor zijn eigen rekening en risico. De Proces Optimalist aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoeerde wijze en

methode van De Proces Optimalist in de praktijk tot uitvoering brengt.

14.3. De Proces Optimalist is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens De Proces Optimalist, het recht op deelname op te schorten totdat de klant aan zijn/haar betalingsverplichting heeft voldaan.

14.4. De klant krijgt toegang tot de coaching of het traject na volledige betaling van de factuur.

14.5. Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een traject blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

14.6. Indien de klant over gaat tot annulering van de overeengekomen 1-op-1 sessie en niet binnen 2 werkdagen een andere datum overeengekomen wordt, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd:

- annulering tot 48 uur voor de sessie; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 50% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering tussen 48 uur en 24 uur voor de sessie; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 75% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- indien de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de sessie aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden, dan wel wordt de sessie bij een traject als uitgevoerd aangemerkt.

14.7. De inhoud van de coaching of trajecten welke door De Proces Optimalist worden aangeboden kunnen tijdens de duur van de

cursus of het traject aangevuld dan wel gewijzigd worden.

#### ARTIKEL 15. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

15.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen De Proces Optimalist en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

15.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor De Proces Optimalist alleen bindend indien en voor zover deze door De Proces Optimalist uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

15.3. Indien De Proces Optimalist op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

15.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

15.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien De Proces Optimalist hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

15.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij De Proces Optimalist partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

15.7. De klant en De Proces Optimalist zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg

en in der minnen proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

15.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het Arrondissement Den Haag bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen De Proces Optimalist en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.

versie: oktober 2020