ESTHER VERBOOM
Consultancy B.V.

06-23437418
info@estherverboom.com
www.estherverboom.com

ALGEMENE VOORWAARDEN ESTHER VERBOOM CONSULTANCY B.V.

Versie 4 november 2026, geldend voor opdrachten die op of na 4 november 2026 tot stand komen.
Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.

1. Definities

1. In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

algemene voorwaarden:
de onderhavige bepalingen;

opdrachtnemer:	Esther Verboom Consultancy B.V. Adres: Stuwweg 9 – U175, 8243 RA, Lelystad. Correspondentieadres: Postbus 5, 2950 AA, Alblasserdam. Inschrijvingsnummer handelsregister Kamer van Koophandel: 99941821 Telefoon: +31623437418 E-mailadres: info@estherverboom.com BTW nummer: NL 869197630 B01
opdrachtgever:	de partij die met opdrachtnemer contracteert c.q. beoogt te contracteren.
deelnemer:	de natuurlijke persoon die deelneemt aan een groepsprogramma, opleiding, training, masterclass of begeleidingstraject van opdrachtnemer, zoals een medewerker van opdrachtgever, een zelfstandige of een consument die zelf opdrachtgever is.
opdracht:	iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever.
offerte:	elk mondeling of schriftelijk aanbod van opdrachtnemer om een opdracht met elkaar aan te gaan.
materialen:	alle door opdrachtnemer in het kader van de opdracht ontwikkelde rapporten, adviezen, resultaten, tekeningen, software, databanken, concepten, presentaties, werkboeken, video's, opnames van sessies, de inhoud van de online leeromgeving en andere stoffelijke objecten.
klacht	iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de uitvoering van de overeenkomst.
klachtenfunctionaris	Esther Verboom-Snel van Esther Verboom Consultancy B.V.
klager	de opdrachtgever of deelnemer die een klacht heeft ingediend.

2. Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden, overeenkomsten en rechtshandelingen waarbij opdrachtnemer als adviseur, opleider en coach goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan opdrachtgever levert.
2. Opdrachtnemer levert haar diensten aan rechtspersonen naar publiekrecht of privaatrecht, waaronder overheidsorganisaties, zorginstellingen, stichtingen en vennootschappen, en aan natuurlijke personen die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Met consumenten contracteert opdrachtnemer uitsluitend voor online producten, online trainingen, programma's, masterclasses en online coaching- en begeleidingsgesprekken die zij via haar betaalpagina aanbiedt. Op die overeenkomsten zijn daarnaast de bijzondere bepalingen voor consumenten in de artikelen 17 tot en met 23 van toepassing, die bij strijdigheid voorgaan.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Wijzigingen van een lopende opdracht of van de daarop toepasselijke algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen zijn overeengekomen.

3. Totstandkoming Opdracht

1. Een offerte van opdrachtnemer is steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever tot de offertedatum aan opdrachtnemer is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan opdrachtnemer is verstrekt. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
3. De opdracht komt volgens het overeengekomen tarief tot stand na schriftelijke aanvaarding door opdrachtgever van de door opdrachtnemer uitgebrachte offerte. Indien de offerte niet op enigerlei wijze door opdrachtgever wordt bevestigd en opdrachtnemer toch tot uitvoering van de opdracht overgaat met instemming van opdrachtgever, dan zal de inhoud van de offerte als tussen partijen overeengekomen gelden. Voor groepsprogramma's, opleidingen, trainingen en online producten komt de opdracht ook tot stand door inschrijving via het inschrijfformulier of de betaalpagina van opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht.

4. Rechten en verplichtingen van opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat het door opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
2. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Indien bij de aanvaarding en de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de opdracht of het resultaat daarvan negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever elkaar hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
4. Indien de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie afkomstig van opdrachtgever, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van opdrachtnemer staat of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan de verplichtingen voldoet, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Opdrachtnemer heeft het recht om de door opdrachtnemer ingezette adviseur(s) of medewerker(s) te vervangen. Opdrachtnemer zal zich inspannen om (een) vervanger(s) in te zetten van hetzelfde niveau om de continuïteit en kwaliteit van de opdracht zoveel mogelijk te waarborgen.
6. Opdrachtnemer voert de opdracht zelfstandig en naar eigen inzicht uit. Tussen partijen bestaat geen gezagsverhouding. Opdrachtgever geeft geen aanwijzingen over de wijze waarop de werkzaamheden worden verricht, anders dan die welke voortvloeien uit de aard van de opdracht. Opdrachtnemer bepaalt zelf haar werktijden, werkwijze en locatie en is bevoegd de werkzaamheden door een ander te laten verrichten, met inachtneming van het bepaalde in lid 5.

7. De werkzaamheden van opdrachtnemer hebben een adviserend karakter. Opdrachtgever neemt zelf de besluiten over de toepassing van adviezen, rapportages en aanbevelingen, en is verantwoordelijk voor de implementatie daarvan en voor de gevolgen van die besluiten binnen haar organisatie.

5. Rechten en verplichtingen opdrachtgever

1. De opdrachtgever zorgt ervoor dat:
   a) opdrachtnemer tijdig bezit krijgt van alle nuttige en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die opdrachtnemer voor het uitvoeren van de opdracht nodig heeft, met inachtneming van het bepaalde in artikel 8;
   b) alle voor de opdracht relevante en noodzakelijke feiten en omstandigheden, onder meer ontstaan door wijzigingen in het beleid en/of de organisatie van opdrachtgever en wijzigingen in haar directe (markt)omgeving, zo spoedig mogelijk aan opdrachtnemer worden gemeld, zodat opdrachtnemer daar in de uitvoering van de opdracht op behoorlijke wijze rekening mee kan houden;
   c) de bij uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van opdrachtgever in voldoende mate beschikbaar en inzetbaar zijn.

2. Opdrachtgever zal opdrachtnemer vrijwaren voor aanspraken van derden (adviseurs en medewerkers van opdrachtnemer daaronder begrepen) die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisatie.
3. Opdrachtgever zal opdrachtnemer en de door de ingeschakelde adviseurs en medewerkers vrijwaren van en schadeloos stellen voor alle mogelijke vorderingen, hoe ook genaamd en op welk standpunt ook gebaseerd, van de Belastingdienst en/of het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) tot inhouding en/of afdracht van belastingen en/of sociale premies, inclusief de daarop vallende rente en eventuele administratieve boetes, in verband met de door opdrachtnemer en de door opdrachtnemer ingeschakelde adviseurs en medewerkers verrichte werkzaamheden.

6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht

1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.
2. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van (de inhoud van) de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van (de inhoud van) de opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van opdrachtgever of andere omstandigheden die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal opdrachtnemer het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van de gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate opdracht in rekening mogen brengen.

7. Vertrouwelijkheid

1. Beide partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. Opdrachtgever zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en materialen van opdrachtnemer. Deze geheimhoudingsverplichting blijft ook na afloop of beëindiging van de opdracht tussen partijen van kracht.

2. Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikmaken van AI-tools, waaronder Microsoft Copilot en Claude (Anthropic), ter ondersteuning van de dienstverlening. Opdrachtnemer voert geen persoonsgegevens van opdrachtgever of diens medewerkers in deze AI-tools in. Overige informatie uit de dienstverlening wordt uitsluitend zodanig geanonimiseerd ingevoerd dat deze niet tot een natuurlijke persoon of tot opdrachtgever herleidbaar is.
3. Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van de dienstverlening gebruik van een digitale onderzoekstool voor het opstellen, verspreiden en verwerken van vragenlijsten en onderzoeksgegevens. Indien daarbij persoonsgegevens worden verwerkt, vindt deze verwerking plaats overeenkomstig de geldende privacywetgeving (AVG). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gebruikte onderzoekstool passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen toepast en, voor zover wettelijk vereist, is voorzien van een verwerkersovereenkomst.

8. Verwerking van persoonsgegevens
1. Partijen houden zich bij de uitvoering van de opdracht aan de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).
2. Voor zover opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van opdrachtgever en volgens diens instructies, geldt opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en opdrachtnemer als verwerker in de zin van artikel 4 Avg. Partijen sluiten in dat geval, voorafgaand aan de verwerking, een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 Avg. Bij gebreke van een door partijen overeengekomen afwijkend model, maakt de modelverwerkersovereenkomst van opdrachtnemer integraal onderdeel uit van de opdracht.
3. Het bepaalde in lid 2 geldt niet voor verwerkingen die opdrachtnemer naar hun aard zelfstandig en naar eigen professioneel inzicht verricht, zoals de vastlegging van haar bevindingen en aantekeningen bij individuele begeleidingstrajecten. Voor die verwerkingen is opdrachtnemer zelf verwerkingsverantwoordelijke en is haar privacyverklaring van toepassing. Het sluiten van een verwerkersovereenkomst wijzigt niet de hoedanigheid waarin partijen op grond van de Avg feitelijk optreden.
4. Opdrachtnemer streeft ernaar de verwerking van persoonsgegevens tot een minimum te beperken en verzoekt opdrachtgever gegevens zoveel mogelijk geanonimiseerd, gepseudonimiseerd of geaggregeerd aan te leveren. Opdrachtgever levert gegevens aan overeenkomstig de door opdrachtnemer verstrekte aanleverlijst, die onderdeel uitmaakt van de opdracht. Onderzoeksresultaten worden uitsluitend gerapporteerd bij een groepsgrootte van minimaal vijftien (15) respondenten. Deze ondergrens geldt voor iedere in de rapportage getoonde uitsplitsing of combinatie van kenmerken afzonderlijk; uitsplitsingen die deze ondergrens niet halen, worden niet getoond en niet ter beschikking gesteld.
5. Opdrachtgever staat ervoor in dat een rechtsgeldige grondslag bestaat voor het verstrekken van gegevens aan opdrachtnemer en voor de verwerking daarvan in het kader van de opdracht, en dat zij haar medewerkers overeenkomstig de artikelen 13 en 14 Avg heeft geïnformeerd over deze verwerking. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder betrokkenen, die verband houden met het ontbreken van een zodanige grondslag of informatieverstrekking.
6. Opdrachtnemer is geen arbodienst en verwerkt geen medische gegevens, diagnoses of ziektebeelden. Opdrachtgever levert geen zodanige gegevens aan opdrachtnemer aan. Indien dergelijke gegevens onbedoeld worden verstrekt, verwijdert opdrachtnemer deze onverwijld en stelt zij opdrachtgever daarvan op de hoogte.
7. Voor zover opdrachtnemer als verwerker optreedt, verwerkt zij bij de uitvoering van de opdracht uitsluitend persoonsgegevens in opdracht en ten behoeve van opdrachtgever en beperkt deze verwerking tot het strikt noodzakelijke. Voor zover opdrachtnemer daarnaast persoonsgegevens verwerkt waarvoor zij zelf verwerkingsverantwoordelijke is, zoals contact-, offerte- en factuurgegevens van opdrachtgever en diens contactpersonen, is de privacyverklaring van opdrachtnemer van toepassing, te raadplegen via www.estherverboom.com.

9. Duur en beëindiging van de opdracht

1. De opdracht wordt aangegaan voor de duur daarvan en zal daarom van rechtswege eindigen wanneer de opdracht is afgerond.
2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kwaliteit van de door opdrachtgever in het kader van de opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de bij de opdracht betrokken medewerkers van opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt. Indien de termijn niet wordt gehaald, zal dit van tevoren kenbaar worden gemaakt. Met uitzondering in geval van opzet of grove schuld van opdrachtnemer, geeft overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel)termijnen aan opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzegging van de opdracht over te gaan, noch het recht op vergoeding van enige door opdrachtgever daardoor geleden schade.
4. In afwijking van artikel 7:408 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek kan de opdracht door partijen uitsluitend tussentijds schriftelijk worden opgezegd, met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, indien en voor zover één van hen daarbij aantoont dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten wegens gewichtige redenen, anders dan een overschrijding van de planning als bedoeld in lid 3, aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet gevergd kan worden.
5. Bij opdrachten die vooraf worden gefactureerd, zoals bedoeld in artikel 10 lid 2, blijft het gefactureerde bedrag volledig verschuldigd als opdrachtgever de opdracht voortijdig beëindigt of opschort, of als een deelnemer niet aan sessies deelneemt. Bij opdrachten die in fasen worden gefactureerd, is bij voortijdige beëindiging het honorarium verschuldigd voor het reeds uitgevoerde deel van de opdracht en voor de fase of het onderdeel dat op het moment van beëindiging in uitvoering is; voor nog niet aangevangen fasen of onderdelen is geen honorarium verschuldigd. Wat in de offerte anders is overeengekomen, gaat voor.
6. Met uitzondering van het bepaalde in lid 5 en in artikel 15 lid 2 zal opdrachtgever in geval van beëindiging van de opdracht om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de opdracht verrichte werkzaamheden door opdrachtnemer tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan opdrachtgever verstuurde facturen blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar.
7. Iedere partij is gerechtigd de opdracht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij:
    a) een verzoek tot faillissement is ingediend,
    b) surséance van betaling is aangevraagd,
    c) liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft of
    d) op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd.

Opdrachtnemer is in geval van ontbinding op grond van dit lid niet gehouden tot schadevergoeding. Het bepaalde in lid 5 blijft van toepassing.

10. Tarieven en kosten

1. De uitgevoerde werkzaamheden en diensten van opdrachtnemer worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andersluidende schriftelijke regeling is overeengekomen, zendt opdrachtnemer eenmaal per maand een (voorschot-)factuur. In geval van levering van producten wordt bij of na levering daarvan een factuur verzonden.
2. De volgende diensten worden vooraf gefactureerd, zodra opdrachtgever akkoord geeft. In afwijking van artikel 11 lid 1 dienen deze facturen te zijn voldaan vóór aanvang van de dienstverlening, tenzij in de offerte anders is overeengekomen:
    a) verzuimanalyse;
    b) groepsprogramma's, opleidingen en trainingen. Bij een groepsprogramma met een vaste startdatum volgt de factuur zodra vaststaat dat de groep doorgaat; bij een programma in de online leeromgeving dat op elk moment kan starten, volgt de factuur bij de inschrijving. Vanaf dat moment is het volledige bedrag verschuldigd; een gemiste sessie kan worden teruggekeken in de online leeromgeving;

c) individuele begeleidingstrajecten en coaching. In de offerte wordt vastgelegd of de factuur in één keer of per fase vooraf wordt verstuurd.

3. De volgende diensten worden in fasen gefactureerd na afronding van elke overeengekomen fase, conform de in de offerte vastgelegde afspraken:
   a) verdiepend onderzoek (zoals organisatie- of marktdiagnostiek);
   b) maatwerkadvies over het meetbaar maken van duurzame inzetbaarheid en vitaliteit, en over het inzetten van data en AI als middel daarbij. Deze werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd op basis van een vooraf overeengekomen offerte. Onder deze diensten wordt uitdrukkelijk niet verstaan het inrichten van dashboards of het technisch ontwikkelen, bouwen of implementeren van data-oplossingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4. Opdrachtnemer verleent haar diensten online. Werkzaamheden op locatie, en de reiskosten, reistijd en verblijfskosten die daarbij horen, worden alleen uitgevoerd en in rekening gebracht als dat in de offerte is overeengekomen.

5. In de tarieven van opdrachtnemer en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten begrepen zoals normale bureaukosten. Voor producten zijn de geldende prijslijsten c.q. geoffreerde prijzen van toepassing. De kosten van derden die opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht moet maken, worden aan opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's.

6. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tenzij in de offerte anders is aangegeven.

7. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals uit hoofde van belastingen of licenties) voordoen na afsluiten van overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding. Opdrachtnemer brengt opdrachtgever hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte. Tussentijdse verhogingen worden maximaal eens per half jaar doorberekend aan opdrachtgever.

11. Betaling

1. Opdrachtgever dient de facturen die afkomstig van opdrachtnemer steeds uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum te voldoen op het door opdrachtnemer aangegeven rekeningnummer.

2. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig of niet volledig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim en over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien opdrachtgever ook na aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen, kan opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.

3. Opdrachtnemer heeft het recht alvorens verplichtingen van haar kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door de opdrachtgever te verlangen wanneer naar het oordeel van opdrachtnemer aannemelijk is dat opdrachtgever haar verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen.

12. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer en de door opdrachtnemer ingeschakelde adviseurs en medewerkers zijn uitsluitend aansprakelijk voor schade geleden door opdrachtgever die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht zijdens opdrachtnemer.

2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval op grond van de door opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat krachtens de polisvoorwaarden voor rekening van opdrachtnemer komt.

De verzekering biedt dekking tot maximaal € 500.000 per aanspraak en € 1.000.000 per verzekeringsjaar voor beroepsaansprakelijkheid, en tot maximaal € 2.500.000 per aanspraak en € 5.000.000 per verzekeringsjaar voor bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel tot de op het moment van de aanspraak geldende verzekerde bedragen volgens het polisblad.
3. Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt krachtens de in lid 2 bedoelde verzekering, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer, zowel de contractuele aansprakelijkheid als de aansprakelijkheid uit anderen hoofde, beperkt tot het bedrag dat opdrachtnemer voor de werkzaamheden in het kader van de opdracht van opdrachtgever heeft ontvangen. Indien de opdracht langer dan zes maanden doorloopt, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het totaalbedrag dat opdrachtnemer in de laatste zes maanden vóór het ontstaan van de schade in het kader van de opdracht van opdrachtgever heeft ontvangen.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit besluiten die opdrachtgever op basis van de materialen en/of de resultaten van de werkzaamheden neemt, of uit de wijze waarop opdrachtgever deze toepast of implementeert. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden die hiermee verband houden.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade van de opdrachtgever, die het gevolg is van het niet, of niet tijdig presteren, of niet deugdelijk presteren door opdrachtnemer.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voor zover sprake is van opzet en/of grove schuld van opdrachtnemer of het leidinggevend kader.
7. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, ontstaat slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die opdrachtnemer in staat stelt adequaat te reageren.
8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) kalendermaanden na het ontstaan van de vordering. De in dit lid bedoelde vervaltermijn wordt opgeschort gedurende de behandeling van een klacht overeenkomstig artikel 14.
9. De verzuimanalyses, onderzoeken en aanbevelingen van opdrachtnemer hebben een adviserend karakter en zijn gebaseerd op de door opdrachtgever aangeleverde gegevens en op landelijke referentiecijfers. De daarin opgenomen berekeningen en prognoses betreffen indicaties; opdrachtnemer garandeert niet dat een daarin genoemd resultaat wordt behaald.
10. Aan adviezen van opdrachtnemer die geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht kan opdrachtgever geen rechten ontlenen.
11. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden die door opdrachtgever zijn voorgeschreven of ingeschakeld. Het bepaalde in dit lid laat onverlet de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor door haar ingeschakelde subverwerkers op grond van artikel 28 lid 4 Avg.

13. Intellectuele Eigendomsrechten

1. Tenzij opdrachtnemer en opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft opdrachtnemer volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de (intellectuele) eigendomsrechten (waaronder begrepen maar niet beperkt tot: auteursrechten, persoonlijkheidsrechten, modelrechten en databankrechten) die rusten op de materialen.
2. Opdrachtnemer verleent aan opdrachtgever het recht om de materialen uitsluitend binnen en ten behoeve van haar eigen organisatie te gebruiken, doch slechts nadat opdrachtgever aan al haar (betalings-)verplichtingen uit hoofde van de opdracht heeft voldaan.

3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is het opdrachtgever niet toegestaan:

a) de materialen ter inzage te geven, openbaar te maken of te verveelvoudigen op welke wijze dan ook buiten de kring van personen die, binnen het kader van de opdracht, behoren tot rechtstreeks bij de opdracht betrokken medewerkers; of
b) de materialen (geheel of gedeeltelijk) te (doen) gebruiken voor het instellen van juridische claims, het voeren van gerechtelijke procedures, of voor reclame- of wervingsdoeleinden aan te wenden.

14. Klachtenregeling

1. Een klacht kan worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris van opdrachtnemer door middel van:
a) Een e-mail aan info@estherverboom.com onder vermelding van "klacht";
b) Post aan correspondentieadres: Postbus 5, 2950 AA Alblasserdam onder vermelding "klacht"; of
c) Telefonisch via +31 (0)6 234 37418, gevolgd door een schriftelijke bevestiging binnen vijf (5) werkdagen.
2. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst.
3. De bevestiging bevat een korte beschrijving van de klacht, de naam van de behandelaar en de beoogde behandelingsduur.
4. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijftien (15) werkdagen contact op met de klager om de klacht inhoudelijk te bespreken en aanvullende informatie of stukken op te vragen.
5. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en tracht in goed overleg een passende oplossing te vinden.
6. Indien een klacht niet binnen vijftien (15) werkdagen kan worden afgerond, informeert de klachtenfunctionaris de klager schriftelijk over de reden van de vertraging en de nieuwe termijn, die niet langer dan vier (4) weken mag zijn.
7. Opdrachtnemer stelt de klager binnen de afgesproken termijn schriftelijk in kennis van de bevindingen en de genomen maatregelen.
8. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal opdrachtnemer in overleg met de klager passende herstelmaatregelen treffen.
9. Blijft de klacht onopgelost, dan kan klager zich wenden tot een onafhankelijke mediator, waarvan de kosten in beginsel door partijen in gelijke mate worden gedragen.
10. Alle klachten, correspondentie en genomen maatregelen worden geregistreerd in het Klachtenregister van opdrachtnemer en bewaard gedurende vijf (5) jaar na afsluiting van de klachtbehandeling.

15. Slotbepalingen

1. Partijen zullen gedurende een periode van één jaar na voltooiing van de opdracht door opdrachtgever, elkaars medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, niet in dienst nemen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij.
2. Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht in de zin van artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek, dan zal deze partij daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen vervolgens in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen. Indien de overmacht situatie langer dan drie (3) maanden voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst middels schriftelijke kennisgeving te beëindigen. Wat al als gevolg van de opdracht gepresteerd is, wordt in geval van overmacht naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

3. Onder overmacht als bedoeld in lid 2 wordt aan de zijde van opdrachtnemer mede verstaan ziekte, ongeval of arbeidsongeschiktheid van opdrachtnemer of van de persoon die de opdracht feitelijk uitvoert, alsmede langdurige uitval van elektriciteits-, internet- of telecommunicatievoorzieningen, natuurrampen, epidemieën en overheidsmaatregelen, voor zover deze omstandigheden de uitvoering van de opdracht tijdelijk of blijvend verhinderen en niet aan opdrachtnemer kunnen worden verweten.
4. In geval van een situatie als bedoeld in lid 3 stelt opdrachtnemer opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte en spant zij zich in om, met inachtneming van artikel 4 lid 5, een gekwalificeerde vervanger in te zetten dan wel de planning in onderling overleg aan te passen. De uitvoering van de opdracht wordt gedurende deze periode opgeschort. Overschrijding van de planning als gevolg hiervan geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

16. Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen samenhangende met en/of voortvloeiende uit de algemene voorwaarden en/of opdrachten of overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
2. In geval van geschillen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, zullen partijen eerst trachten het geschil in der minne te schikken. Alle geschillen die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland.

Bijzondere bepalingen voor consumenten

17. Toepassing bij consumenten

1. De artikelen 17 tot en met 23 gelden naast de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden voor overeenkomsten die een consument via de betaalpagina van opdrachtnemer sluit voor online producten, online trainingen, programma's, masterclasses en online coaching- en begeleidingsgesprekken (hierna: online aanbod).
2. Een consument is een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Waar deze algemene voorwaarden spreken van opdrachtgever, wordt daaronder voor deze overeenkomsten ook de consument verstaan.
3. Bij strijdigheid tussen de artikelen 17 tot en met 23 en de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden gaan de artikelen 17 tot en met 23 voor. Dwingende wettelijke bepalingen ter bescherming van consumenten gaan altijd voor.
4. De volgende bepalingen zijn niet van toepassing op consumenten: artikel 9 lid 4 (tussentijdse opzegging), artikel 10 lid 6 (prijzen exclusief btw) en lid 7 (tussentijdse prijsverhoging), artikel 11 lid 2 en lid 3 (verzuim, rente en incasso), artikel 12 leden 1 tot en met 5, 7 en 8 (beperking van aansprakelijkheid, ingebrekestelling en vervaltermijn), artikel 15 lid 1 (indienstneming) en artikel 16 lid 2 (bevoegde rechter). Daarvoor in de plaats gelden de artikelen 18 tot en met 23 en de wet.

18. Aanbod en totstandkoming bij consumenten

1. Op de betaalpagina staan in ieder geval de belangrijkste kenmerken van het online aanbod, de totale prijs inclusief btw, de wijze van betaling, de wijze en het moment van levering of toegang, en informatie over het herroepingsrecht.
2. De overeenkomst komt tot stand zodra de consument de bestelling afrondt met de knop waarmee hij zich tot betaling verplicht. Opdrachtnemer bevestigt de overeenkomst per e-mail, met deze algemene voorwaarden als bijlage of link.

19. Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst voor online aanbod binnen veertien dagen na het sluiten van de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden (herroepen).
2. Bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, zoals een downloadbaar e-book, werkboek of sjabloon, vervalt het herroepingsrecht zodra de levering is begonnen, mits de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met levering binnen de herroepingstermijn, heeft verklaard dat hij daarmee zijn herroepingsrecht verliest, en opdrachtnemer dit aan de consument heeft bevestigd.
3. Bij diensten, zoals een online training, het groepsprogramma of een masterclass, begint opdrachtnemer binnen de herroepingstermijn alleen met de uitvoering als de consument daar uitdrukkelijk om verzoekt. Herroept de consument daarna, dan betaalt hij een bedrag dat evenredig is aan het deel van de dienst dat op het moment van herroepen al is geleverd. Is de dienst binnen de herroepingstermijn volledig geleverd en heeft de consument vooraf verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra de dienst volledig is geleverd, dan vervalt het herroepingsrecht.
4. De consument herroept via de online herroepingsfunctie van opdrachtnemer, met het modelformulier voor herroeping, of met een andere ondubbelzinnige verklaring aan info@estherverboom.com. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de herroeping onverwijld per e-mail.
5. Opdrachtnemer betaalt het betaalde bedrag binnen veertien dagen na de herroeping terug, via hetzelfde betaalmiddel, onder aftrek van een evenredig bedrag als bedoeld in lid 3. Met de herroeping vervalt de toegang tot de online leeromgeving en de geleverde digitale inhoud.

20. Prijzen en betaling bij consumenten
1. Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw.
2. De consument betaalt bij het afronden van de bestelling via de betaalpagina, tenzij op de betaalpagina anders is vermeld.
3. Betaalt de consument niet op tijd, dan ontvangt hij eerst een kosteloze herinnering met een betalingstermijn van veertien dagen. Betaalt hij ook dan niet, dan is hij de wettelijke rente (artikel 6:119 BW) verschuldigd en buitengerechtelijke incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

21. Toegang en gebruik van het online aanbod
1. De consument krijgt toegang tot het online aanbod voor de duur die op de betaalpagina is vermeld. Toegang tot de online leeromgeving is persoonlijk; inloggegevens worden niet met anderen gedeeld.
2. Materialen uit het online aanbod zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is het niet toegestaan de materialen te verveelvoudigen, te delen of openbaar te maken. Artikel 13 lid 1 blijft van toepassing.
3. Opdrachtnemer staat ervoor in dat het online aanbod de eigenschappen heeft die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De wettelijke rechten van de consument blijven onverminderd van kracht.

22. Aansprakelijkheid jegens consumenten
1. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens consumenten wordt bepaald door de wet. Artikel 12 lid 6, lid 9, lid 10 en lid 11 blijven van toepassing.

23. Klachten en geschillen bij consumenten
1. Klachten worden behandeld volgens artikel 14.
2. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Woont de consument in een ander land, dan behoudt hij de bescherming van de dwingende regels van dat land. Een geschil kan worden voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is.