**Algemene voorwaarden**

**Flow Leefstijlcoaching**

**Artikel 1. Definities**

1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende met een beginhoofdletter geschreven termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

| | |
|---|---|
| Aanvang: | Het overeengekomen moment voor de aanvang van de coaching; |
| Afspraak: | De afspraak in persoon of op afstand tussen de Cliënt en de Leefstijlcoach voor een één op één (coaching) gesprek; |
| Bedrijf: | De rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf; |
| Cliënt: | De natuurlijke persoon ten behoeve van wie de Opdrachtgever de Overeenkomst is aangegaan en/of de natuurlijke persoon die deelneemt aan een Coaching en/of de natuurlijke persoon met wie de Afspraak is gemaakt. Indien de Opdrachtgever ten behoeve van zichzelf een Overeenkomst met de Leefstijlcoach is aangegaan, dan is de Opdrachtgever tevens de Cliënt; |
| GLI: | Gecombineerde Leefstijl Interventie; |
| Leefstijlcoach: | De gebruiker van deze algemene voorwaarden: Flow Leefstijlcoaching gevestigd aan Middelstegracht 87N te Leiden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 42081963 en die is aangesloten bij Beroepsvereniging Leefstijlcoaches Nederland (BLCN); |
| Materialen: | Alle door Flow Leefstijlcoaching in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde teksten, adviezen, coachingsmateriaal en ieder ander werk in de zin van de Auteurswet; |
| Opdrachtgever: | De rechtspersoon of de natuurlijke persoon die met Flow Leefstijlcoaching een Overeenkomst is aangegaan of wenst aan te gaan; |
| Overeenkomst: | De overeenkomst tussen Flow Leefstijlcoaching en de Opdrachtgever; |
| Particulier: | De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf; |
| Coaching: | Iedere (groeps)coaching, begeleiding en workshop die door Flow Leefstijlcoaching wordt gegeven; |
| Schriftelijk: | Schriftelijk of via de e-mail. |

1.2. Tenzij uit de context anders blijkt, verwijzen gedefinieerde begrippen in het enkelvoud tevens naar het meervoud.
1.3. Daar waar in deze algemene voorwaarden “hij” of “zijn” genoemd wordt, kan uiteraard ook “zij” of “haar” worden gelezen.

**Artikel 2. Algemeen**

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Flow Leefstijlcoaching, op alle Overeenkomsten tussen Flow Leefstijlcoaching en de Opdrachtgever en op alle Diensten en Afspraken. Deze algemene voorwaarden gelden uitdrukkelijk ook op de rechtsverhouding tussen de Opdrachtgever en Flow Leefstijlcoaching indien de verzekeraar van de Opdrachtgever de vergoeding voor de dienstverlening van Flow Leefstijlcoaching betaalt.
2.2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
2.3. Indien deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Flow Leefstijlcoaching en de Opdrachtgever, dan wordt de Opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten Overeenkomsten.
2.4. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Flow Leefstijlcoaching voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
2.5. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijnde een Bedrijf wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2.6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Flow Leefstijlcoaching vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
2.7. Indien Flow Leefstijlcoaching niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Flow Leefstijlcoaching in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
2.8. Flow Leefstijlcoaching heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde algemene voorwaarden op de bestaande Overeenkomst van toepassing te verklaren. Indien de gewijzigde algemene voorwaarden op de bestaande Overeenkomst van toepassing worden verklaard, dan wordt de Opdrachtgever Schriftelijk van de nieuwe versie van de algemene voorwaarden op de hoogte gesteld en van de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden in werking treden. Betreft de wijziging een ingrijpende inhoudelijke wijziging ten nadele van de Opdrachtgever zijnde een Particulier, dan heeft de Opdrachtgever zijnde een Particulier het recht de Overeenkomst kosteloos op te zeggen tegen de dag waarop de nieuwe algemene voorwaarden in werking treden.

**Artikel 3. Aanbod**

3.1. Ieder aanbod van Flow Leefstijlcoaching is vrijblijvend.
3.2. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Flow Leefstijlcoaching opgegeven eisen en specificaties van de gewenste prestatie en andere gegevens waarop Flow Leefstijlcoaching zijn aanbod baseert.
3.3. Kennelijke fouten of vergissingen in Overeenkomsten of e-mailberichten van Flow Leefstijlcoaching binden de Leefstijlcoach niet.
3.4. Vermelde tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

**Artikel 4. Totstandkoming van de Overeenkomst**

4.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Opdrachtgever uitdrukkelijk akkoord is gegaan met het aanbod van Flow Leefstijlcoaching.
4.2. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, stuurt Flow Leefstijlcoaching de Opdrachtgever een bevestiging via de e-mail.

**Artikel 5. Vergoeding**

5.1. Voor de Opdrachtgever zijnde een Particulier zijn vermelde prijzen en tarieven inclusief btw.

5.2. Voor de Opdrachtgever zijnde een Bedrijf zijn de in de offerte opgegeven prijzen en tarieven exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

5.3. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het nagaan in hoeverre de dienstverlening van Flow Leefstijlcoaching wordt vergoed door zijn verzekeraar. Indien de dienstverlening van Flow Leefstijlcoaching, om welke reden dan ook, niet vergoed wordt door de verzekeraar van de Opdrachtgever, dan is en blijft de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig betalen aan Flow Leefstijlcoaching van de overeengekomen vergoeding.

5.4. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op GLI, dan worden door Flow Leefstijlcoaching geen tarieven gehanteerd die hoger zijn dan de door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vastgestelde maximumtarieven. De vastgestelde maximumtarieven van de NZa zijn excl. btw.

**Artikel 6. Annulering**

6.1. Flow Leefstijlcoaching heeft het recht om zonder opgave van reden een Coaching of Afspraak te annuleren of, indien Flow Leefstijlcoaching daarvoor een gegronde reden heeft, de deelname van een Cliënt aan Coaching te weigeren. Indien de Coaching of Afspraak wordt geannuleerd, dan wordt de overeengekomen vergoeding voor de Coaching of Afspraak gecrediteerd. Indien de deelname van een Cliënt wordt geweigerd, dan wordt de vergoeding voor de deelname aan de Coaching van de betreffende Cliënt gecrediteerd.

6.2. Indien de Opdrachtgever de Coaching korter dan 24 uur voor de Aanvang annuleert, dan worden de volgende kosten ter compensatie voor reeds uitgevoerde voorbereidingswerkzaamheden en gereserveerde arbeidstijd aan de Opdrachtgever in rekening gebracht:

Bij annulering 24 uur of korter voor de Aanvang: 100% van de overeengekomen prijs voor de Coaching.

6.3. Indien een Afspraak 24 uur of korter voor de aanvang van de Afspraak wordt geannuleerd of wordt verplaatst, dan is Flow Leefstijlcoaching gerechtigd de totale overeengekomen prijs voor de Afspraak aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

6.4. Onder annulering in de zin van dit artikel dient teven te worden verstaan het zonder afmelden niet verschijnen van de Cliënt op een Coaching of een Afspraak.

6.5. Indien voor de Afspraak geen vaste prijs is overeengekomen, dan is “de overeengekomen prijs voor de Afspraak” in de zin van artikel 6.3 het overeengekomen uurtarief van Flow Leefstijlcoaching maal het aantal gereserveerde uren voor de Afspraak.

6.6. Flow Leefstijlcoaching ontvangt de annulering bij voorkeur middels een Schriftelijke verklaring.

6.7. Flow Leefstijlcoaching kan besluiten bij een annulering, gezien de bijzondere omstandigheden van het geval, dat niet de kosten genoemd in artikel 6.2 of in artikel 6.3 aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

**Artikel 7. Uitvoering van de Overeenkomst**

7.1. Iedere Overeenkomst leidt voor Flow Leefstijlcoaching tot een inspanningsverplichting en niet tot een resultaatverplichting, waarbij Flow Leefstijlcoaching gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. De honorering van Flow Leefstijlcoaching is niet afhankelijk van het resultaat. Flow Leefstijlcoaching garandeert niet dat met zijn werkzaamheden het beoogde resultaat zal worden bereikt. Het succes is mede afhankelijk van de samenwerking van partijen en van de inzet van de Cliënt. De Cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het resultaat.

7.2. Flow Leefstijlcoaching heeft het recht bij de uitvoering van de Overeenkomst, zonder kennisgeving aan de Opdrachtgever, derden in te schakelen, diensten van derden af te nemen en de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.

**Artikel 8. Informatieverstrekking door de Opdrachtgever**

8.1. De Opdrachtgever is verplicht om alle (persoons)gegevens aan te leveren die door Flow Leefstijlcoaching worden gevraagd. Flow Leefstijlcoaching zal alleen om gegevens vragen die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Indien zich na het tot stand komen van de Overeenkomst wijzigingen voordoen in de opgegeven gegevens van de Opdrachtgever, dan dient dit aan Flow Leefstijlcoaching doorgegeven te worden.

8.2. Flow Leefstijlcoaching is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het niet hebben ontvangen van informatie door de Opdrachtgever vanwege onjuiste (persoons)gegevens.

**Artikel 9. Verantwoordelijkheden en verplichtingen van de Opdrachtgever en Cliënt**

9.1. De Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat de Cliënt die hij heeft aangemeld voor een Coaching of Afspraak tevens de bepalingen van deze algemene voorwaarden in acht nemen.

9.2. De Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Flow Leefstijlcoaching aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst volledig en tijdig aan de Leefstijlcoach worden verstrekt of ter beschikking worden gesteld.

9.3. De Cliënt dient zich te onthouden van gedragingen welke het de Leefstijlcoach onmogelijk maakt de Coaching of Afspraak naar behoren uit te voeren.

9.4. De Cliënt is gehouden de Leefstijlcoach onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.

9.5. Flow Leefstijlcoaching is bevoegd indien:

a. Een Cliënt zich misdraagt;

b. Een Cliënt behoorlijke uitvoering van de Coaching onredelijk bemoeilijkt of verhindert;

c. Blijkt uit gedragingen van de Cliënt dat hij niet wenst deel te nemen aan de Coaching,

de Cliënt de toegang tot de Coaching te ontzeggen. De overeengekomen vergoeding blijft in dat geval volledig verschuldigd, onverminderd het recht van Flow Leefstijlcoaching op vergoeding van eventuele schade.

9.6. Het gebruik van of het onder invloed zijn van alcoholische drank of drugs gedurende een Coaching of Afspraak is niet toegestaan.

9.7. De Cliënt is verplicht persoonlijke en vertrouwelijke informatie van een andere Cliënt vertrouwelijk te behandelen en niet een derde kenbaar te maken of (online) te publiceren.

9.8. Tijdens de Coaching en de Afspraak dient de Cliënt zich actief en resultaatgericht op te stellen.

9.9. Tijdens de Coaching en de Afspraak dient de Cliënt niet gestoord te kunnen worden door binnenkomende telefoongesprekken, (sms of WhatsApp)berichten of e-mailberichten, tenzij de Cliënt daarvoor van de Leefstijlcoach toestemming heeft gekregen.

9.10. Kosten voortkomend uit schade en/of vernielingen aangericht door Cliënts zullen, voor zover niet op de dader(s) zelf te verhalen, door de Opdrachtgever betaald worden.

9.11. De Cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de Cliënt en de Leefstijlcoach gezamenlijk doorbrengen als daarna.

9.12. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij, al dan niet naar aanleiding van een advies van de Leefstijlcoach, maakt.

**Artikel 10. Facturatie en betaling**

10.1. Facturatie geschiedt onverwijld na de Afspraak. Bij de Groepscoaching geschiedt facturatie alvorens de aanvang van de Coaching.

10.2. De factuur wordt via de e-mail naar de Opdrachtgever gestuurd.

10.3. De Opdrachtgever dient de van Flow Leefstijlcoaching ontvangen facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum. Bij de Groepscoaching dient de opdrachtgever uiterlijk 7 dagen vóór aanvang van de Coaching aan de betalingsverplichting te hebben voldaan.

10.4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de Opdrachtgever zijnde een Bedrijf vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke handelsrente, conform artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek, verschuldigd.

10.5. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de Opdrachtgever zijnde een Particulier vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke rente, conform artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek, verschuldigd.

10.6. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de Opdrachtgever in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de Opdrachtgever.

10.7. De buitengerechtelijke incassokosten worden bij de Opdrachtgever zijnde een Bedrijf vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 100,-.

10.8. De buitengerechtelijke incassokosten worden bij de Opdrachtgever zijnde een Particulier vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.

10.9. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van, in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

10.10. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever, zullen de vorderingen van Flow Leefstijlcoaching en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens de Leefstijlcoach, onmiddellijk opeisbaar zijn.

10.11. Klachten over de factuur dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum Schriftelijk bij Flow Leefstijlcoaching te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn kan de Opdrachtgever er geen beroep meer op doen dat de factuur niet correct is.

**Artikel 11. Overmacht**

11.1. Flow Leefstijlcoaching is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: extreme weersomstandigheden; overstromingen; diefstal; natuurrampen; terrorisme; rellen; epidemieën; pandemie; belemmeringen door derden, die van overheden inbegrepen; ziekte of persoonlijke (familie)omstandigheden van de Leefstijlcoach; verkeersbelemmeringen; autopech; oorlogen of oorlogsgevaren; brand; internetstoring; stroomstoring; computerinbraak; hackerattack; cyberaanval; storing in het e-mailverkeer; overheidsmaatregelen; wijzigingen in wet- en regelgeving.

11.2. Onder overmacht dient tevens te worden verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van een door de Leefstijlcoach inschakelde derde partij.

11.3. Indien uitvoering van de Overeenkomst wegens een overmachtssituatie tijdelijk niet mogelijk is en/of de uitvoering van de Overeenkomst verplaatst dient te worden naar een andere datum of naar een andere locatie, dan zullen de Leefstijlcoach en de Opdrachtgever met elkaar in overleg treden om tot een voor beide partijen redelijke oplossing te komen. Flow Leefstijlcoaching heeft het recht de eventuele meerkosten die daaruit voortvloeien aan de Opdrachtgever zijnde een Bedrijf in rekening te brengen.

11.4. Indien de uitvoering van de Overeenkomst door overmacht tijdelijk onmogelijk is of door overmacht niet (geheel) conform de gemaakte afspraken uitgevoerd kan worden, dan geeft dat de Opdrachtgever zijnde een Bedrijf niet het recht de Overeenkomst kosteloos te ontbinden of kosteloos te annuleren. In dergelijk geval is de Leefstijlcoach bevoegd de Overeenkomst op een dergelijke wijze aan te passen, zodat uitvoering wel mogelijk is, bijvoorbeeld door het online verzorgen van een Coaching. Maakt de Opdrachtgever kenbaar dat hij niet akkoord gaat met de gewijzigde vorm van uitvoering, dan wordt de uitvoering van de Overeenkomst uitgesteld. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met het uitstellen van de uitvoering van de Overeenkomst, dan kan de Opdrachtgever de Overeenkomst annuleren en is de Leefstijlcoach gerechtigd overeenkomstig artikel 6.2 kosten aan de Opdrachtgever zijnde een Bedrijf in rekening te brengen.

11.5. Voor zover de Leefstijlcoach ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, dan is de Leefstijlcoach gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst betreft.

**Artikel 12. Opschorting en ontbinding van de Overeenkomst**

12.1. Flow Leefstijlcoaching is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien de Opdrachtgever en/of de Cliënt zijn verplichtingen jegens de Leefstijlcoach niet nakomt. De Opdrachtgever wordt middels een Schriftelijke verklaring van een dergelijke opschorting in kennis gesteld.

12.2. Flow Leefstijlcoaching is gerechtigd de Overeenkomst middels een Schriftelijke verklaring te ontbinden indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen jegens de Leefstijlcoach niet nakomt en de Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan een gestuurde ingebrekestelling. Indien nakoming blijvend onmogelijk is, dan kan een ingebrekestelling achterwege blijven.

12.3. Voorts is Flow Leefstijlcoaching bevoegd de Overeenkomst middels een Schriftelijke verklaring te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

12.4. Flow Leefstijlcoaching is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst middels een Schriftelijke verklaring te ontbinden, indien na het sluiten van de Overeenkomst de Leefstijlcoach ter kennis gekomen omstandigheden goede grond te vrezen geeft dat de Opdrachtgever en/of de Cliënt zijn verplichtingen niet zal nakomen.

12.5. Flow Leefstijlcoaching is bevoegd de Overeenkomst middels een Schriftelijke verklaring te ontbinden, indien de Opdrachtgever surseance van betaling verzoekt of deze aan de Opdrachtgever wordt verleend, ingeval de Opdrachtgever failliet wordt verklaard of een verzoek daartoe wordt ingediend, ingeval de Opdrachtgever niet in staat is aan zijn schulden te voldoen, overgaat tot beëindiging of liquidatie van zijn bedrijf, onder curatele wordt gesteld, of ingeval een bewindvoerder wordt benoemd.

12.6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, dan worden alle uitgevoerde werkzaamheden tot aan het moment van ontbinding door Flow Leefstijlcoaching aan de Opdrachtgever in rekening gebracht, onverminderd het recht van de Leefstijlcoach de schade van de Opdrachtgever te vorderen die Flow Leefstijlcoaching door de ontbinding lijdt, waaronder omzetverlies.

12.7. Flow Leefstijlcoaching is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Opdrachtgever lijdt doordat de Leefstijlcoach de Overeenkomst overeenkomstig dit artikel voortijdig heeft ontbonden of doordat de Leefstijlcoach de uitvoering van de Overeenkomst heeft opgeschort.

**Artikel 13. Geheimhouding en persoonsgegevens**

13.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk, als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.

13.2. Gesprekken en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen de Leefstijlcoach en de Cliënt plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. De Leefstijlcoach zal dan ook aan niemand, ook niet aan de Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten, tenzij de Cliënt hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of tenzij artikel 13.3 van toepassing is.

13.3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Flow Leefstijlcoaching gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en de Leefstijlcoach zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk, dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de Leefstijlcoach niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

13.4. Flow Leefstijlcoaching verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens kan het privacy beleid van de Leefstijlcoach worden geraadpleegd, zie privacy beleid op de website (www.flowleefstijl.nl)

13.5. De geheimhoudingsplicht vervalt indien *Flow Leefstijlcoaching* op grond van een wettelijke verplichting gehouden is informatie te delen. Dit is expliciet het geval bij het doorlopen van de *Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*. Het doorlopen van deze meldcode kan nimmer leiden tot aansprakelijkheid voor schade. Zie voor meer informatie het privacybeleid.

**Artikel 14. Aansprakelijkheid en verjaring**

14.1. Flow Leefstijlcoaching kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:

a. Een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 11;
b. Enige daad of nalatigheid van de Opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de Opdrachtgever te werk zijn gesteld of van de Cliënt.

14.2. De Opdrachtgever is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens. Flow Leefstijlcoaching is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de Opdrachtgever aangeleverde gegevens en stukken onjuist en/of niet volledig zijn. De Opdrachtgever vrijwaart Flow Leefstijlcoaching tegen alle aanspraken ter zake.

14.3. Flow Leefstijlcoaching is niet aansprakelijk voor een verkeerde interpretatie door de Cliënt van de inhoud van de Coaching of van een door de Leefstijlcoach gegeven advies.

14.4. De dienstverlening van Flow Leefstijlcoaching is naar zijn aard resultaatgericht zonder dat resultaat te garanderen is. Flow Leefstijlcoaching is niet aansprakelijk voor niet behaalde resultaten.

14.5. Flow Leefstijlcoaching is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies, diefstal of het zoekraken van eigendommen van de Cliënt op de locatie waar de Coaching wordt gegeven.

14.6. Flow Leefstijlcoaching is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, omzetverlies, gemiste besparingen, arbeidskosten, opgelegde boetes en schade door bedrijfsstagnatie.

14.7. Indien Flow Leefstijlcoaching aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade of indien een bovengenoemde aansprakelijkheidsbeperking rechtens niet is toegestaan, dan is de aansprakelijkheid van Flow Leefstijlcoaching beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van de Leefstijlcoach gedane uitkering. Indien de Leefstijlcoach (nog) niet verzekerd is, de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van de Leefstijlcoach beperkt, voor zover dat niet in strijd is met enige dwingendrechtelijke wetsbepaling, tot de vergoeding voor de dienstverlening waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

14.8. Elke rechtsvordering wegens een gebrek in de uitgevoerde werkzaamheden verjaart door verloop van 1 jaar nadat de Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken.

14.9. Indien de Opdrachtgever toerekenbaar in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens de Leefstijlcoach gehouden is dan wel indien de Opdrachtgever onrechtmatig jegens de Leefstijlcoach handelt, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van de Leefstijlcoach daardoor direct of indirect ontstaan.

**Artikel 15. Klachten**

15.1. Flow Leefstijlcoaching hecht grote waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening. Indien de Cliënt desondanks ontevredenheid mocht ondervinden dan wel een klacht jegens de dienstverlening van Flow Leefstijlcoaching wenst te uiten, dan wordt de Cliënt uitgenodigd zich onverwijld tot de Leefstijlcoach te wenden, ten einde de Leefstijlcoach in de gelegenheid te stellen om in samenspraak met de Cliënt tot een passende oplossing te komen.

15.2. Eventuele klachten over de door Flow Leefstijlcoaching geleverde diensten dienen binnen 8 dagen na de uitvoering van de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft Schriftelijk en gemotiveerd aan Flow Leefstijlcoaching kenbaar te worden gemaakt. Bij gebreke hiervan wordt de Opdrachtgever geacht akkoord te gaan met de geleverde dienstverlening.

15.3. Indien het niet mogelijk mocht blijken om de klacht in onderling overleg op te lossen, dan wel indien de Cliënt een rechtstreeks gesprek onwenselijk acht, dan kan er een onafhankelijk bemiddelingsgesprek via een externe mediator plaatsvinden in welk geval de Cliënt zich tot de BLCN kan wenden voor het verkrijgen van nadere informatie omtrent de mogelijkheden daartoe (info@blcn.nl t.a.v. de mediator).

**Artikel 16. Intellectuele eigendomsrechten**

16.1. Tenzij de Leefstijlcoach en de Opdrachtgever Schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft Flow Leefstijlcoaching volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, zoals auteursrechten, die rusten op de Materialen.

16.2. Alle intellectuele eigendomsrechten op Coachingsdiensten ontwikkeld door Flow Leefstijlcoaching blijven, ook indien de Coaching in opdracht van de Opdrachtgever is ontwikkeld, bij Flow Leefstijlcoaching berusten, tenzij partijen Schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

16.3. Indien de Opdrachtgever in strijd handelt met de intellectuele eigendomsrechten van Flow Leefstijlcoaching, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade die Flow Leefstijlcoaching daardoor lijdt, waaronder omzetverlies.

**Artikel 17. Vervaltermijn**

17.1. Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van de Opdrachtgever of van de Cliënt uit welke hoofde ook jegens Flow Leefstijlcoaching in verband met het verrichten van werkzaamheden door de Leefstijlcoach in ieder geval na 1 jaar na het moment waarop de Opdrachtgever resp. de Cliënt bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

**Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

18.1. Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de Opdrachtgever en Flow Leefstijlcoaching is Nederlands recht van toepassing.

18.2. Indien een partij een geschil wenst voor te leggen aan een rechter, dan is de rechter bevoegd in het arrondissement waar Flow Leefstijlcoaching gevestigd is. De Opdrachtgever zijnde een Particulier heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat Flow Leefstijlcoaching Schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor de beslechting van een geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.