

Algemene Voorwaarden

PRAKTIJK PINK - Anne Fermont

Businesscoaching | HSP-coaching | Spreker

(Versie mei 2019)

PRAKTIJK PINK, ook wel bekend onder de handelsnaam PINK (hierna ook PINK genoemd) is een eenmanszaak gedreven door **Anne Fermont** en opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 60916907.

PINK werkt met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.

PINK

Eddie Boydstraat 31
4337 PL Middelburg

www.praktijkpink.nl

Email: anne@praktijkpink.nl | anne@pink.nl

Tel: 06 - 41285363

1. Definities

- a) Aanbieding: de rechtshandeling, het aanbod, al dan niet mondeling, die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).
- b) Offerte: Elke aanbieding van PINK die wordt gedaan aan opdrachtgever, naar aanleiding van een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht.
- c) Opdracht: De dienstverlening of het product dat door PINK geleverd wordt.
- d) Opdrachtgever: de natuurlijke persoon (eenmanszaak, vof, maatschap) of rechtspersoon (bedrijf) met wie PINK de overeenkomst sluit.
- e) Annulering: Alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- f) Schriftelijk: Alle communicatie tussen PINK die betrekking heeft op de opdracht zowel elektronisch, via social media of anderszins.
- g) Overeenkomst: de afspraak of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, tussen PINK en opdrachtgever waarin omschreven dan wel mondeling besproken is, staat welke dienst PINK tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden zal verrichten.

- h) Overmacht: naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop PINK geen invloed kan uitoefenen en waardoor PINK niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ook ziekte valt onder overmacht.
- i) Partijen: PINK en de opdrachtgever samen.
- j) Vergoeding: Het honorarium dat voor de opdracht is afgesproken. Deze kan onder andere bestaan uit een vast bedrag, uurtarief, consultancy-fee, een licentievergoeding, al dan niet gerelateerd aan de projectsom of uit enige andere tussen partijen overeen te komen vergoeding.

2. Algemeen

1. PINK richt zich met name op:
 - het helpen van ondernemers, zoals coaches en therapeuten (met of zonder team) met het laten groeien van hun bedrijf (online als in real life, 1-op-1 als in groepsverband), en
 - HSP-coaching van kinderen, jongvolwassenen en volwassenen;alles in de meest ruime zin van het woord.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen PINK en een opdrachtgever, waarop PINK deze overeenkomst van toepassing heeft verklaard.
3. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgoopdrachten.
4. Door de volgende zaken verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat:
 - (online) ondertekening of goedkeuring van een offerte of overeenkomst (waarbij de voorwaarden zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
 - schriftelijk goedkeurende opdrachtverstrekking (waarbij de voorwaarden vooraf zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
 - mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking.

Bij een mondeling aangegane overeenkomst verwijst PINK altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden.

5. Eventuele voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met PINK, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.
7. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden.
8. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

- Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

3. Totstandkoming overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand na (mondeling of schriftelijke) aanvaarding van de opdrachtgever van het aanbod van PINK inclusief deze algemene voorwaarden. Tot aan de datum van totstandkoming van de overeenkomst kan de opdrachtgever geen rechten ontlenen aan uitingen, gevoerde gesprekken, gedane uitlatingen, toezeggingen et cetera, alles in de meest ruime zin van het woord.
- Het aanbod van de opdracht geeft zo duidelijk mogelijk weer wat de omvang en inhoud van de opdracht betreft, wat de duur ervan is en wat de gevraagde vergoeding is.
- PINK kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- Alle offertes en prijsopgaven door PINK zijn geheel vrijblijvend, tenzij er een termijn van aanvaarding is gesteld.
- Eveneens heeft PINK te allen tijde het recht om prijswijzigingen door te voeren.
- De in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief Btw, tenzij anders aangegeven.
- Als de aanvaarding door de opdrachtgever op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is PINK daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij PINK anders aangeeft.
- Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem/haar aan PINK verstrekte gegevens waarop het aanbod wordt gebaseerd.

4. De uitvoering van de overeenkomst

- PINK zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren (inspanningsverplichting).
- De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van informatie, dat noodzakelijk is om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief als op verzoek van PINK.
- Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, zijn geen reden voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
- PINK heeft te allen tijde het recht om de uitvoering van de overeenkomst aan te passen of te wijzigen. Daarbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de overeengekomen opdracht. Denk hierbij aan de aanpassing of wijziging van een programma.
- De looptijd van de overeenkomst kan verschillen van een dag, enkele weken, enkele maanden tot een jaar. De looptijd en duur wordt vooraf altijd duidelijk gecommuniceerd.

5. (Business)coaching en verplichtingen van de opdrachtgever

1. Een wezenlijk onderdeel van het aanbod van PINK betreft de samenwerking tussen partijen via (business)coaching, zoals deelname aan een Coach-dag, Jaarprogramma of individuele HSP-coaching, waarbij 100% commitment aan de zijde van de opdrachtgever verplicht wordt gesteld voor een goede samenwerking. Voor opdrachtgevers die gecoacht worden gelden deze specifieke afspraken uit dit artikel.
2. Enkel PINK heeft het recht om binnen 30 dagen vanaf de bevestiging van de opdracht, opdrachtgever te weigeren als deelnemer in het programma, als PINK van mening is dat er geen goede match is en/of om de kwaliteit van de groep te bewaken, zulks in de meest ruime zin van het woord. PINK behoudt hierop altijd een finale accordering.
3. Indien de situatie onder artikel 5, lid 3, zich voordoet, is de opdrachtgever verplicht de aanbetsaling en administratiekosten te voldoen. Als reeds een groter deel dan de aanbetsaling of de gehele factuur is voldaan, zal PINK het bedrag tot aan de aanbetsaling crediteren.
4. PINK is bevoegd de nakoming van de verplichtingen van een opdracht op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, als:
 - a) de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt (zoals het niet of te laat komen op een afspraak, facturen te laat betalen, geen commitment tonen, herhaaldelijk rapportages niet invullen of zich in het algemeen niet coachbaar opstellen). Restitutie is in dit geval niet mogelijk;
 - b) na het sluiten van de overeenkomst PINK ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c) als opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - d) of als door de vertraging aan de kant van opdrachtgever niet langer van PINK kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
 - e) Voorts is PINK bevoegd de overeenkomst te ontbinden als zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van PINK kan worden gevergd.
5. De opdrachtgever heeft recht op periodieke individuele calls (zoals telefonisch, via Skype, Zoom of een ander medium), te weten één call per twee maanden. Het recht van opdrachtgever dient binnen de betreffende periode te zijn opgemaakt. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de Opdrachtgever. Alternatieve afspraken zijn alleen in onderling overleg mogelijk.
6. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en honorarium ontstaan door het niet (tijdig en/of behoorlijk) ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden (zoals omschreven in dit artikel) zijn voor rekening van opdrachtgever.
7. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om verkregen stukken, bijvoorbeeld bestanden, trainingsmaterialen en inloggegevens voor bijvoorbeeld deelname aan een

online programma, te delen met derden. Op het niet naleven hiervan kan opdrachtgever een boete worden gegeven en/of aansprakelijk worden gesteld, voor de hierdoor ontstane schade en gevolgschade.

8. Om de veiligheid voor alle deelnemers binnen een programma te kunnen waarborgen, is het opdrachtgever tevens uitdrukkelijk verboden om informatie, ideeën, concepten, hersenspinsels, documenten, content et cetera, zulks in de meest ruime zin van het woord, die al dan niet vertrouwelijk gedeeld worden tussen deelnemers onderling, in de eigen bedrijfsvoering te gebruiken.
9. De opdrachtgever dient zich ervan te vergewissen dat indien in het programma gebruik wordt gemaakt van online tools waarop opdrachtgever hoorbaar zou kunnen zijn (zoals een online Q&A), dat deze opnames in de online omgeving van de PINK beschikbaar blijven.
10. Opdrachtgever geeft hierbij zijn toestemming en verleent aan PINK onvoorwaardelijk het recht om van zijn/haar aanwezigheid en/of prestatie in het kader van het programma opnamen te maken, alsmede om deze opnamen en de daarin verwerkte (bijzondere) persoonsgegevens in de academy te bewaren, al dan niet in bewerkte vorm, te reproduceren, uit te (doen) zenden en te (doen) herhalen, op welke wijze heden of in de toekomst ook bekend zonder enige beperking in territoir, tijd of wijze van exploitatie.
11. Voorzover opdrachtgever op grond van zijn aanwezigheid en/of prestatie in het programma enig recht van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten en/of naburige rechten zou kunnen doen gelden, wordt opdrachtgever geacht deze door goedkeuring van deze voorwaarden geheel en onvoorwaardelijk over te dragen aan de PINK. Opdrachtgever doet hierbij tevens afstand van de rechten genoemd in artikel 5 lid 1 onder a, b en c van de Wet op de Naburige rechten en van de rechten genoemd in artikel 25 lid 1 onder a, b en c en 45e onder a, b en c van de Auteurswet.

6. Inschakelen van derden

1. PINK heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld specialisten, experts, trainers, adviseurs), zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Indien de opdrachtgever derden inschakelt, welke van invloed zijn voor de uitvoering van de opdracht, zal PINK zo nodig communiceren.

7. Rechten van intellectueel eigendom

1. Alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom (waaronder het octrooirecht, merkrecht, tekening- of modelrecht en auteursrecht) op de resultaten uit de opdracht, in de meest ruime zin van het woord, komen toe aan PINK. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend PINK daartoe bevoegd.
2. PINK heeft te allen tijde het recht om haar naam op, bij, of in publiciteit rondom het resultaat van de opdracht - op de voor dat resultaat gebruikelijke wijze - te (laten) vermelden of verwijderen. Wanneer de opdrachtgever het resultaat zonder vermelding

van naam van PINK openbaar wil maken of wil verveelvoudigen, wordt hiervoor eerst schriftelijke toestemming van PINK verleend.

3. De in het kader van de opdracht door PINK tot stand gebrachte (originelen van de) resultaten (zoals ontwerpen, ontwerpschetsen, concepten, adviezen, illustraties, foto's, prototypes, (deel)producten, films, (audio en video)presentaties en andere materialen of (elektronische) bestanden e.d.) zijn eigendom van PINK, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden ter beschikking zijn gesteld.
4. Opdrachtgevers die deelnemen aan een programma, training, workshop, event et cetera en die op de een op andere wijze kennisnemen van trainingen, presentaties, content en/of toegang hebben tot de online academy, online omgeving, social media, website e.d., zulks in de meest ruime zin van het woord, zullen zich ervan moeten vergewissen dat op alle informatie en werken van PINK intellectueel eigendom rust en daarmee worden beschermd.
5. Verkoop, verveelvoudiging, openbaarmaking en/of vermeerdering, zulks in de meest ruime zin van het woord, door opdrachtgever aan derden van het bedoelde onder dit artikel is verboden.
6. PINK heeft het recht bij gebleken schending van de in dit artikel bedoelde rechten, een zelf vast te stellen maar wel redelijke vergoeding, in rekening te brengen bij de opdrachtgever. Dit laat het eisen van een schadevergoeding onverlet.
7. PINK behoudt het recht, de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken. PINK mag daarbij vertrouwelijke informatie niet ter kennis van derden brengen.
8. Na het voltooien van de opdracht hebben zowel de opdrachtgever als PINK geen bewaarplicht jegens elkaar met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.
9. De bepalingen in dit artikel gelden expliciet ook voor derden die een samenwerking met PINK zijn aangegaan of op enige andere manier opdrachten voor PINK uitvoeren.

8. Gebruik van het resultaat

1. De opdrachtgever verkrijgt het "recht tot gebruik" van het resultaat van de opdracht overeenkomstig de overeengekomen bestemming, mits de opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst met PINK.
2. Zijn er over de bestemming (zoals bedoeld in artikel 7, lid 1) geen afspraken gemaakt, dan blijft het gebruiksrecht beperkt tot dat gebruik, waarvoor de opdracht (kennelijk) is verstrekt. Het recht op gebruik is exclusief, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of anders is overeengekomen.
3. Wanneer het resultaat mede betrekking heeft op werken waarop rechten van derden rusten, maken partijen aanvullende afspraken hoe het gebruik van deze werken wordt geregeld.
4. Opdrachtgever heeft zonder schriftelijke toestemming niet het recht om het resultaat van de opdracht aan te passen, ruimer of op andere wijze te (her)gebruiken of uit te voeren dan is overeengekomen, of om dit door de derden te laten doen. PINK kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden, zoals de betaling van een redelijke vergoeding.
5. In geval van niet overeengekomen ruimer of ander gebruik, hieronder ook begrepen wijziging, vermindering of aantasting van het voorlopige of definitieve resultaat, heeft PINK

recht op een vergoeding wegens inbreuk op zijn/haar rechten van tenminste driemaal het overeengekomen vergoeding, althans een vergoeding die in redelijkheid in verhouding staat tot de gepleegde inbreuk, zonder enig ander recht te verliezen.

6. Het is de opdrachtgever niet (langer) toegestaan de ter beschikking gestelde resultaten te gebruiken en elk in het kader van de opdracht aan de opdrachtgever verstrekt recht tot gebruik komt te vervallen vanaf het moment dat de opdrachtgever zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet of niet volledig nakomt of anderszins in gebreke is; indien de opdracht voortijdig wordt beëindigd; ingeval van faillissement van de opdrachtgever.
7. PINK heeft de vrijheid om de resultaten en eigendomsrechten te gebruiken voor eigen publiciteit, verwerving van opdrachten, promotie, waaronder begrepen wedstrijden en tentoonstellingen e.d., en om deze in bruikleen te krijgen, wanneer het om fysieke resultaten gaat. Hierbij wordt PINK geacht de belangen van opdrachtgever te respecteren en hiermee rekening te houden bij haar eigen gebruik.

9. Betaling(svoorwaarden)

1. PINK houdt een betaaltermijn aan van 5 dagen na factuurdatum zonder aftrek, verrekening of opschorting, tenzij anders is vermeld op de factuur.
2. Facturatie gebeurt altijd vooraf, tenzij partijen hier andere afspraken over hebben gemaakt.
3. In onderling overleg bestaat de mogelijkheid om in termijnen te betalen. Hiervoor geldt altijd een opslag en een niet-restitueerbaar deel.
4. Indien de opdrachtgever in termijnen betaalt, dan bestaat altijd de mogelijkheid om het op dat moment resterende bedrag boetevrij af te lossen. Partijen kunnen hierover concrete afspraken maken.
5. De eventuele kosten die PINK voor de uitvoering van de opdracht maakt, zoals materiaal, reis- en verblijfkosten, kosten voor prints, kopieën, (druk)proeven, en kosten van derden voor advies, productie en begeleiding e.d., worden aan de opdrachtgever doorberekend, mits hierover vooraf afspraken zijn gemaakt.
6. Als de opdrachtgever de betalingstermijn heeft overschreden, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 2% per maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Bij overschrijding van de betaaltermijn zal door PINK een aanmaning tot betaling worden verstuurd. Wanneer de opdrachtgever binnen 14 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is de opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag. Dit is berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.
8. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft PINK het recht de uitvoering van de opdracht of levering van een product op te schorten. Dat kan inhouden dat je niet wordt toegelaten een event bij te wonen, een coach-dag niet zal worden gepland, een coachcall niet doorgaat et cetera.

9. Indien hetgeen in artikel 8, lid 7, zich voordoet, heeft PINK het recht de kosten die dit met zich meebrengt, door te voeren naar de opdrachtgever.
10. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald.
11. Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft PINK het recht de opdracht meteen te stoppen. Dit ontslaat een opdrachtgever niet van zijn betaalverplichting.
12. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na constatering gemeld worden bij PINK. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.
13. Bij bestaande klanten kan PINK besluiten af te wijken van het bepaalde in dit artikel.

10. Overmacht

1. PINK is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever als zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. PINK kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan heeft iedere partij het recht de overeenkomst te ontbinden (naast de bepalingen uit artikel 9), zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
3. Als PINK ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft PINK het recht om het reeds nagekomen (respectievelijk na te komen gedeelte) separaat te factureren. Opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.
4. In geval van overmacht zal PINK zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever desgewenst te voorzien van een alternatieve oplossing.

11. Ontbinding, opschorting en annulering(svoorwaarden)

1. Zowel PINK als de opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden wanneer ten aanzien van de andere partij;
 - i) een verzoek tot faillissement;
 - ii) (voorlopige) surseance;
 - iii) of schuldsanering;wordt ingediend, zonder enige verplichting van PINK tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.
2. De opdrachtgever heeft voorts het recht de opdracht enkel schriftelijk of per email en in onderling overleg te annuleren.

Annulering is een feit als PINK de ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de bevestigingsmail.

3. PINK heeft bij annulering het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten (waaronder administratiekosten) te eisen, zoals in dit artikel is bepaald.

Deze bestaan uit:

- a. Indien al is gestart met de uitvoering van de opdracht: alle kosten die tot dan toe zijn gemaakt, inclusief administratiekosten, de redelijke kosten van derving in winst; óf,
 - b. Indien nog niet is gestart met de uitvoering van de opdracht, dan zijn de annuleringskosten afhankelijk van het moment van annulering:
 - Tussen 1 en 2 maanden vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 20% annuleringskosten;
 - Tussen de 2 weken en 1 maand vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 50% annuleringskosten.
 - Tussen 1 dag en 2 weken vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 75% annuleringskosten
 - Op de dag zelf (vanaf 24 uur voor de opdracht), ook zonder bericht: 100% annuleringskosten en eventuele reis- en verblijfkosten dan wel kosten voor geboekte/gehuurde ruimten.
4. Voor het volgen van een (online) programma/traject gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

(Online) Programma

Bij het volgen van een (x-weken, drie-maanden, halfjaar- of jaar-) programma, geldt het volgende:

- Voor het deelnemen aan een programma is 100% commitment gevraagd. Natuurlijk kan het voorkomen dat er geen goede match blijkt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, of dat het programma niet passend blijkt. Daarom geldt er een garantietermijn tot en met 14 dagen na aanvang van het programma.
 - Opdrachtgever is in dat geval de overeengekomen aanbetaling, administratiekosten en gemaakte (on)kosten verschuldigd.
 - Alle ontvangen documenten en andere ontvangen zaken dienen na het annuleren te worden geretourneerd, teruggezonden of teruggegeven.
 - De toegang tot de online omgeving en eventuele andere systemen, zal worden ontzegd.
5. Voor het kopen van een ticket of het bijwonen/volgen van bijvoorbeeld events en workshops gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:
6. **Tickets/Events/Workshops/(Online) materiaal/Webinars**
Dit is niet restitueerbaar. Wel is het mogelijk om iemand anders in de plaats te laten komen dan wel een vergelijkbaar aanbod te krijgen (denk aan ticket voor een nieuwe datum).
 7. Voor de aankoop van online materiaal geldt in alle gevallen dat dit niet restitueerbaar is.
 8. Voor spreekopdrachten, lezingen en dergelijk gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

Spreekopdrachten

Bij een boeking voor een spreekopdracht gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- Tussen 1 en 2 maanden vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 10% annuleringskosten;
 - Tussen de 2 weken en 1 maand vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 25% annuleringskosten.
 - Binnen 1 tot 2 weken vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 50% annuleringskosten.
 - Op de dag zelf: 100% annuleringskosten inclusief eventuele reis- en verblijfkosten;
9. Annulering van een opdracht dient schriftelijk of per email te geschieden. Annulering is een feit als PINK de ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringsmail.
 10. Voor het zonder reden verzetten van afspraken of het vergeten van afspraken heeft opdrachtnemer het recht om extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten et cetera.
 11. Bij het bepaalde in artikel 9, lid 10, heeft alleen PINK het recht hierover met opdrachtgever alternatieve afspraken te maken.
 12. PINK heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht. Denk hierbij expliciet aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgevallen binnen de familie- en vriendenkring.
 13. De voorwaarden in dit artikel omschreven gelden in alle gevallen en alle aangevoerde redenen aan de zijde van PINK, dus ook bij ziekte of andere overmachtssituatie.
 14. Is PINK toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal PINK zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. PINK zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.

12. Garanties en vrijwaringen

1. PINK garandeert dat het geleverde door of vanwege haar is ontworpen en dat, wanneer er auteursrecht op het resultaat rust, zij geldt als maker in de zin van de Auteurswet en als auteursrechthebbende over het werk kan beschikken. PINK garandeert dat het resultaat van de opdracht ten tijde van het tot stand brengen daarvan, voor zover hij/zij weet of redelijkerwijs behoort te weten, geen inbreuk maakt op rechten van derden of anderszins onrechtmatig is.
2. Wanneer de opdrachtgever de resultaten van de opdracht gebruikt, vrijwaart de opdrachtgever PINK of door PINK bij de opdracht ingeschakelde derden voor alle aanspraken van derden voortvloeiend uit de toepassingen of het gebruik van het resultaat van de opdracht. Dit laat onverlet de aansprakelijkheid van PINK jegens opdrachtgever voor niet-nakoming van de garanties (als bedoeld in artikel 10 en overige aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 11 van deze voorwaarden.
3. De opdrachtgever vrijwaart PINK voor aanspraken met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op alle door de opdrachtgever verstrekte materialen en/of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

13. Aansprakelijkheid

1. PINK is uitsluitend aansprakelijk jegens de opdrachtgever voor aan PINK toerekenbare, directe schade.
2. PINK is enkel aansprakelijk tot de hoogte van de uitkering van de verzekeraar. Mocht de verzekeraar onverhoopt niet overgaan tot uitkering, dan is PINK aansprakelijk tot de factuurwaarde.
3. PINK is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoont dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming (oftewel een fout).
4. Aansprakelijkheid van PINK, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
5. Behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van PINK, is de aansprakelijkheid van PINK tot de vergoeding van PINK voor de opdracht beperkt, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
6. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.

14. Klachten

1. In het geval er sprake is van een klacht over PINK, dan dient de opdrachtgever deze klacht binnen 7 dagen na constatering eerst schriftelijk in te dienen bij PINK.
2. De opdrachtgever heeft eveneens gedurende 7 dagen na levering de gelegenheid duidelijk omschreven gebreken aan de geleverde (online) producten melden aan PINK.
3. Indien de klacht gegrond is, zal PINK dit proberen te verhelpen.
4. Wanneer aan PINK binnen de genoemde termijn geen gebreken gemeld worden, vervalt elke mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Door de opdrachtgever verstrekte onjuiste informatie die leidt tot gebreken in het geleverde, wordt nadrukkelijk niet verstaan onder "gebreken".
5. Klachten geven de opdrachtgever niet het recht om betalingen op te schorten of te compenseren.
6. Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

15. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:
 - PINK verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
 - de informatie algemeen bekend wordt;

- PINK optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.

4. Opdrachtgever is tevens verplicht geheimhouding en vertrouwelijkheid tussen deelnemers onderling te waarborgen. Denk hierbij aan deelnemers van een jaarprogramma die met elkaar (vertrouwelijke) informatie delen in een besloten Facebookgroep, op een event, op een LIVE-dag met groep et cetera.
5. Persoonsgegevens die PINK bereiken, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel en grondslag. PINK houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

16. Wijziging voorwaarden en vindbaarheid

1. PINK is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn dan ook steeds van toepassing.
3. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van PINK.

17. Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.
2. Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
3. De rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van PINK is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. PINK behoudt het recht om een geschil aan een andere rechter voor te leggen.
4. Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval bij buitenlandse opdrachtgevers.