



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Definities

1. *Lotte Eschbach*: Lotte-Eschbach.nl, gevestigd te (3502 MA) Utrecht, Postbus 24004, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 67815138 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw C.C. Eschbach-de Jonge;
2. *Klant*: De natuurlijke- of rechtspersoon die aan Lotte-Eschbach.nl een opdracht heeft verstrekt tot het leveren van producten en/of diensten;
3. *Producten en/of diensten*: Alle producten en of diensten met betrekking tot advisering, begeleiding en ondersteuning op het gebied van (LEAN) ondernemerschap en leiderschap ten aanzien van marketing en sales, zoals maar niet beperkt tot lead generatie, automatisering, optimalisatie klantreis, etc. en aanverwante (digitale) producten en/of diensten.
4. *Overeenkomst*: Elke schriftelijke afspraak tussen klant en Lotte-Eschbach.nl tot het leveren van producten en/of diensten door Lotte-Eschbach.nl aan klant.
5. *Schriftelijk*: zowel per briefpost al op digitale wijze, mits de authenticiteit van het bericht en identiteit van de afzender kunnen worden vastgesteld;
6. *Partijen*: Lotte-Eschbach.nl en klant gezamenlijk.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten, levering van producten en/of diensten door of namens Lotte-Eschbach.nl waarop Lotte-Eschbach.nl deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door Lotte-Eschbach.nl in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden. Lotte-eschbach.nl is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen als zij dit nodig acht. In een dergelijk geval zal zij een nieuwe versie van de algemene voorwaarden toezenden. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing vanaf de dag na toezending daarvan aan klant.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing en zal de nietige over vernietigde bepaling worden vervangen door een bepaling met een gelijke strekking.

Artikel 3 Offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.

2. Lotte-Eschbach.nl kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet-, of typefout bevat.

3. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

4. Lotte-Eschbach.nl heeft het recht een gedaan aanbod binnen 5 werkdagen na ontvangst van aanvaarding daarvan door klant te herroepen.

5. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door klant verstrekte gegevens en informatie. Indien de werkelijke omstandigheden hiervan afwijken, kan klant geen rechten ontleen aan het door Lotte-Eschbach.nl gedane aanbod.

6. Een samengestelde offerte verplicht Lotte-Eschbach.nl niet tot het leveren van een gedeelte van daarin opgenomen producten en/of diensten tegen een evenredig deel het aangeboden tarief.

7. Aan bonussen of extra producten en/of diensten kan geen afzonderlijke waarde worden gehangen. Indien de overeenkomst voortijdig eindigt, heeft klant geen recht op enige restitutie of andere compensatie van bonussen of extra producten en/of diensten.

Artikel 4 Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat klant de door Lotte-Eschbach.nl gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van klant, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien Lotte-Eschbach.nl uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.

2. Indien klant zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan Lotte-Eschbach.nl een opdracht verstrekt, is Lotte-Eschbach.nl pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan klant heeft bevestigd.

3. Overeenkomsten worden pas door schriftelijke bevestiging van Lotte-Eschbach.nl of zodra Lotte-Eschbach.nl – zonder tegenwerping van klant – met de uitvoering is begonnen, bindend voor haar.

4. Lotte-Eschbach.nl behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

5. Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig indien schriftelijk tussen klant en Lotte-Eschbach.nl overeengekomen. Lotte-Eschbach.nl zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen uitvoeringstermijn door Lotte-Eschbach.nl wordt overschreden en dat dit leidt tot extra kosten, hetgeen als overmacht wordt beschouwd en voor rekening en risico van klant komt.

6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Lotte-Eschbach.nl klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 5 Tarieven en betalingen

1. De in een offerte of aanbod vermelde prijzen zijn exclusief btw en overige kosten, zoals maar niet beperkt tot reistijd en reiskosten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Lotte-Eschbach.nl heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Wanneer zij dit doet binnen 3 kalendermaanden na het aangaan van de overeenkomst, heeft de klant het recht op ontbinding. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant.

3. Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en (grondstof)kosten, al dan niet op grond van een wettelijke verplichting, stijgt, heeft Lotte-Eschbach.nl het recht haar tarief dienovereenkomstig te verhogen. Klant is verplicht tot betaling van deze prijsverhoging.

4. Indien Lotte-Eschbach.nl een vast tarief met klant is overeengekomen, is Lotte-Eschbach.nl niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dit niet toerekenbaar is aan Lotte-Eschbach.nl, dat in redelijkheid niet kan worden verwacht, dat zij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Lotte-Eschbach.nl stelt klant hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte. Klant is verplicht tot betaling van deze meerkosten.

5. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling voor klant, ook wanneer geen gebruik wordt gemaakt van het gehele afgenomen traject of cursus zoals is geaccepteerd in de offerte.

6. Werkzaamheden die plaatsvinden op basis van uurtarief worden maandelijks gefactureerd. Overige diensten en producten dienen direct bij het aangaan van de overeenkomst te worden voldaan, tenzij uitdrukkelijk een betalingsregeling is overeengekomen. Dit is ter keuze van Lotte-Eschbach.nl. Digitale producten en/of diensten dienen tevens direct bij aanschaf te worden voldaan.
7. Lotte-Eschbach.nl heeft het recht de werkzaamheden op te schorten tot de (volgende) betaling volledig is voldaan.
8. Eventuele facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
9. Betaling dient plaats te vinden zonder aftrek, verrekening of opschorting ongeacht op basis van welke grondslag.
10. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur, schorten de betalingsverplichting van klant niet op.
11. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke (handels)rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
12. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant. De buitengerechtigde incassokosten 15% van het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 150,00. Indien de door Lotte-Eschbach.nl gemaakte daadwerkelijke (buiten)gerechtelijke kosten de gerechtelijke proceskostenvergoeding overschrijden, is klant verplicht tot betaling van de volledige gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten.
13. Door klant gedane betalingen zullen door Lotte-Eschbach.nl eerst in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
14. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn klanten, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke klanten zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
15. Lotte-Eschbach.nl is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (gedeeltelijke) vooruitbetaling of tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van klant te verlangen.

16. Bij uitblijven van volledige betaling door klant, is Lotte-Eschbach.nl gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel klant hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld.

Dit opschortingsrecht heeft Lotte-Eschbach.nl eveneens indien zij al voordat klant in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van klant te twijfelen.

17. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling van de klant of indien klant op andere wijze de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen verliest, zijn de vorderingen van Lotte-Eschbach.nl op de klant onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 6 Informatieverstrekking en verplichtingen klant

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan Lotte-Eschbach.nl. Eventuele vragenlijsten dienen uiterlijk 48 uur voor aanvang van een intakegesprek ingevuld geretourneerd te zijn aan Lotte-Eschbach.nl.

2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Lotte-Eschbach.nl zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.

3. Klant is, indien van toepassing, verplicht Lotte-Eschbach.nl toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte dan wel deze beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen diensten c.q. werkzaamheden door Lotte-Eschbach.nl zullen worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde (sanitaire en/of technische) voorzieningen, aansluitingen en door Lotte-Eschbach.nl benodigde hulpmiddelen.

4. Klant vrijwaart Lotte-Eschbach.nl voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.

5. Lotte-Eschbach.nl heeft het recht haar verplichtingen op grond van de overeenkomst op te schorten indien klant niet aan de in de hiervoor genoemde leden opgenomen verplichtingen voldoet.

6. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van klant.

7. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:

- het gebruik van de advisering, begeleiding, ondersteuning of producten voor de doeleinden waarvoor deze zijn verleend;
- het behalen van de door klant beoogde doelstellingen en resultaten;
- het controleren van door Lotte-Eschbach.nl aangeleverde analyses, adviezen, andere plannings, etc. op juistheid;

- zijn gedrag tijdens cursussen, groepssessies en/of een eventuele online community. Klant dient zich respectvol te gedragen jegens Lotte-Eschbach.nl en andere deelnemers, de privacy van anderen te respecteren en zich te onthouden van negatieve uitlatingen of commentaar. Tevens dient klant zich te onthouden van het overnemen van de rol van Lotte-Eschbach.nl als organisator en uitvoerende partij en van het maken van reclame voor zijn eigen diensten en/of producten. Indien klant hier niet aan voldoet, heeft Lotte-Eschbach.nl het recht om deelname te beëindigen, zonder dat klant recht heeft op enige restitutie of schadevergoeding;
- de beveiliging van de locatie, het pand c.q. de ruimte alweer Lotte-Eschbach.nl de dienstverlening uit dient te voeren, indien van toepassing;

8. Klant is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen adviezen en bescheiden te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden en gewenste wijzigingen zo spoedig mogelijk door te geven aan Lotte-Eschbach.nl. Eventuele concepten dienen binnen 14 dagen gecontroleerd te zijn. Indien Lotte-Eschbach.nl niet tijdig feedback heeft ontvangen, wordt het concept als definitief beschouwd en heeft Lotte-Eschbach.nl het recht de uitvoering verder voort te zetten en is betaling hiervoor verschuldigd. Indien klant het aantal overeen gekomen correctierondes wenst te overschrijden, is dit enkel mogelijk tegen aanvullende betaling.

Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst

1. Lotte-Eschbach.nl voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is echter niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het niet bereiken van de door klant beoogde resultaten of doelstellingen. Lotte-Eschbach.nl kan geen resultaten garanderen; deze blijven te allen tijde afhankelijk van de inzet van klant en eventuele externe factoren. Op Eschbach Consultancy rust slechts een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.

2. Indien klant later is dan de overeengekomen tijd voor een sessie, komt deze tijd te vervallen.

3. Lotte-Eschbach.nl is gerechtigd om derden in te schakelen bij de uitvoering van bepaalde werkzaamheden. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op eventuele door derde partijen geleverde producten en/of diensten.

4. Doordat enkele diensten van Lotte-Eschbach.nl online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie. Het niet bereikbaar zijn van online producten en/of diensten wordt als overmacht beschouwd.

5. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van klant welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.

6. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Lotte-Eschbach.nl en geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.

7. Lotte-Eschbach.nl behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan klant verschuldigd is. Voor gebruik van de klantnaam zal altijd voorafgaande toestemming aan klant worden gevraagd.

Artikel 8 Opschorting en ontbinding

1. Lotte-Eschbach.nl heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan klant of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op klant volledig zijn voldaan, indien:

- a. klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
- b. na het sluiten van de overeenkomst Lotte-Eschbach.nl ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting alleen toegelaten voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.
- c. klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

2. Tevens is Lotte-Eschbach.nl bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in bovengenoemde situaties of indien zich andere 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 geleverd of indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.

4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Lotte-Eschbach.nl op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Lotte-Eschbach.nl de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

5. Lotte-Eschbach.nl behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door klant of derden geleden schade of gemaakte kosten.

Artikel 9 Wijziging, annulering en opzegging

1. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft Lotte-Eschbach.nl de mogelijkheid een overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn. Lotte-Eschbach.nl is in dit geval niet gehouden tot enige schadevergoeding.

2. Lotte-Eschbach.nl is bevoegd om de overeenkomst te beëindigen wanneer nieuwe feiten of omstandigheden ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Lotte-Eschbach.nl zal in een dergelijk geval het deel van het bedrag waar nog geen gebruik van is gemaakt restitueren, maar is niet gehouden tot verdere schadevergoeding.

3. Indien Lotte-Eschbach.nl verhinderd is de opdracht uit te voeren, zal zij zich inspannen om de werkzaamheden te verplaatsen naar een ander moment. Indien niet tot een passende oplossing gekomen kan worden, heeft klant recht op ontbinding van de overeenkomst.

4. De tussen klant en Lotte-Eschbach.nl gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van de eigenaresse van Lotte-Eschbach.nl of bij liquidatie of ontbinding van haar onderneming.

5. Indien het door Lotte-Eschbach.nl uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn haar erfgenamen niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van Lotte-Eschbach.nl op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door klant aan de erfgenamen te worden betaald het totale overeengekomen bedrag, verminderd met een redelijk, in overleg met erfgenamen te bepalen bedrag voor het niet geleverde gedeelte van de overeengekomen producten en/of diensten.

6. Annulering door klant is enkel schriftelijk mogelijk. Bij annulering is klant vergoeding van de door Lotte-Eschbach.nl reeds gemaakte kosten en uitgevoerde werkzaamheden verschuldigd, alsmede een aanvullende schadevergoeding voor gedeerde omzet c.q. winst. Lotte-Eschbach.nl heeft het recht de voornoemde annuleringskosten als volgt te fixeren en aan klant in rekening te brengen:

Diensten

- 10% van het totale overeengekomen bedrag voor de volledige overeengekomen duur aan annuleringskosten bij annulering tot 1 maand voor aanvang van de uitvoering door Lotte-Eschbach.nl;
- 30% van het totale overeengekomen bedrag voor de volledige overeengekomen duur aan annuleringskosten bij annulering tussen 1 maand en 14 dagen voor aanvang van de uitvoering door Lotte-Eschbach.nl;
- 50% van het totale overeengekomen bedrag voor de volledige overeengekomen duur aan annuleringskosten bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de uitvoering door Lotte-Eschbach.nl;
- 75% van het totale overeengekomen bedrag voor de volledige overeengekomen duur aan annuleringskosten bij annulering vanaf de aanvang van de uitvoering door Lotte-Eschbach.nl.

Digitale producten en diensten en evenementen op een bepaalde datum of in een bepaalde periode

- Digitale producten en diensten niet worden geretourneerd, omdat deze direct na aankoop worden geleverd en te gebruiken zijn door klant. De ticketprijs van een evenement wordt bepaald aan de hand van de door Eschbach te maken (interne en externe) kosten en het aantal deelnemers. Bij annulering door klant zal er dan ook geen restitutie plaatsvinden. De annuleringskosten op digitale producten en diensten en evenementen, bedragen 100% na aankoop.

7. Eventuele gemaakte kosten voor derden zullen ook bij annulering door Lotte-Eschbach.nl worden doorberekend aan klant.

8. Bij tussentijdse annulering binnen de looptijd van een coachingpakket of -traject, blijft het volledige bedrag opeisbaar, tenzij anders overeengekomen.

9. Indien klant is overeengekomen in termijnen te betalen, zal deze betalingsregeling bij annulering komen te vervallen en is het totale resterende bedrag per direct opeisbaar door Lotte-Eschbach.nl. Klant is in dat geval verplicht het volledige overeengekomen bedrag per omgaande te voldoen aan Lotte-Eschbach.nl.

10. Klant is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Lotte-Eschbach.nl vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

11. Lotte-Eschbach.nl heeft het recht alle reeds door klant er betaalde bedragen te verrekenen met de door klant verschuldigde annuleringskosten.

12. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde tijd, zoals abonnementen, zijn niet tussentijds opzegbaar, enkel tegen het einde van de overeengekomen periode en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Een duurovereenkomst voor bepaalde tijd zal, behoudens tijdige opzegging door klant, stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van 1 maand. Opzegging dient te geschieden tegen het einde van een kalendermaand.

13. Lotte-Eschbach.nl heeft te allen tijde het recht de overeenkomst op te zeggen, om welke reden dan ook, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding. Indien Lotte-Eschbach.nl de overeenkomst opzegt, is klant enkel gehouden het reeds uitgevoerde deel te betalen.

14. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden.

15. Een eventuele losse coachingssessie kan éénmaal tot 36 uur voor aanvang kosteloos worden verzet of geannuleerd. Bij het verzetten van de afspraak binnen 36 uur voor aanvang, niet op komen dagen van klant, komt de sessie te vervallen of wordt deze als dusdanig doorberekend. Klant dient dan een nieuwe sessie te boeken en te betalen. Dit geldt eveneens bij meerdere verzoeken tot het verzetten van een afspraak of sessie. Het voorgaande geldt tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

16. Bij beëindiging, annulering of opzegging wordt de toegang van klant tot de academy, eventuele community en andere digitale producten, diensten, software, programma's of applicaties met onmiddellijke ingang beëindigd, zonder dat klant recht heeft op enige kosten- of schadevergoeding.

Artikel 10 Overmacht

1. In geval van overmacht is Lotte-Eschbach.nl gerechtigd haar werkzaamheden te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar Lotte-Eschbach.nl redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen, zoals ziekte van medewerkers van Lotte-Eschbach.nl of ingeschakelde derde partijen, ongevallen en calamiteiten, brand, storingen in het computernetwerk, internet, applicaties, programma's, software of andere technische storingen, tekortkomingen van door Eschbach ingeschakelde derden, pandemieën en epidemieën, maatregelen van overheidswege en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van klant of derden.

2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zo lang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing.

3. Indien deze situatie voortduurt voor minimaal 3 maanden zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaan making. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 11 Aansprakelijkheid schade

1. Lotte-Eschbach.nl is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt of indien er sprake is van een aan Lotte-Eschbach.nl toerekenbare tekortkoming en de schade als directe schade is aan te merken.

2. In het geval dat Lotte-Eschbach.nl een schadevergoeding verschuldigd is aan klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door Lotte-Eschbach.nl aan klant in rekening is gebracht in de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, exclusief btw, ofwel het bedrag dat door de eventuele aansprakelijkheidsverzekering van Lotte-Eschbach.nl wordt uitgekeerd.

3. Lotte-Eschbach.nl is nimmer aansprakelijk voor door klant of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van klant of derden, letselschade of immateriële schade.

4. Lotte-Eschbach.nl is nimmer aansprakelijk voor door klant of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Lotte-Eschbach.nl ingeschakelde derde partijen, ook indien deze werkzaam zijn bij een met Lotte-Eschbach.nl verbonden organisatie. Klant zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op door derde partijen geleverde producten en/of diensten.

5. Lotte-Eschbach.nl is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

6. Klant is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de aangeleverde content en producten.

7. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een traject, online cursus, of andere vorm van uitvoering van de overeenkomst.

8. Lotte-Eschbach.nl is niet aansprakelijk voor gevolgen van eventuele aanpassing door derden of klant in door haar aangeleverde content.

9. Lotte-Eschbach.nl is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van rechten van derden. De klant bevestigt dat alle stukken die aan Lotte-Eschbach.nl worden geleverd eigendom zijn van de klant en sluit hiermee alle aansprakelijkheid van Lotte-Eschbach.nl uit voor eventuele inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van klant of derde partijen.

10. Lotte-Eschbach.nl is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van juiste toestemming onder de AVG en overige wettelijke vereisten waar klant zich aan dient te houden bij de uitvoering van haar werkzaamheden.

11. Lotte-Eschbach.nl is niet aansprakelijk voor fouten in gebruikte apparatuur, programmatuur, software en/of applicaties, storingsen, onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord hiervan of bereikbaarheid van eventuele accounts, de online leeromgeving, community of gehackte accounts. Klant dient eventueel verkregen inloggegevens zorgvuldig en veilig te bewaren;

12. Lotte-Eschbach.nl is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de adviezen, begeleiding, ondersteuning of (digitale) producten door klant; het niet opvolgen van adviezen van Lotte-Eschbach.nl door klant; gebruik van de dienstverlening voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is door klant of derden en tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;

13. Klant vrijwaart Lotte-Eschbach.nl tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde producten en/of diensten. Lotte-Eschbach.nl is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor door derde partijen geleden schade.
14. Lotte-Eschbach.nl heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van klant ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
15. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat klant de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Lotte-Eschbach.nl te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
16. Indien Lotte-Eschbach.nl bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de klant kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Lotte-Eschbach.nl daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij Lotte-Eschbach.nl te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.

Artikel 12 Intellectueel eigendom

1. Lotte-Eschbach.nl behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met klant, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is klant uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, methodes, ontwerpen, concepten, visuals, e-books, masterclasses, presentaties, werkboeken, templates en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen van Lotte-Eschbach.nl, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te be- of verwerken, of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Lotte-Eschbach.nl.
3. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Lotte-Eschbach.nl aan klant. Klant krijgt enkel een gebruiksrecht (licentie) voor het overeengekomen gebruik hiervan.
4. Lotte-Eschbach.nl is gerechtigd de door haar vervaardigde geestesproducten, welke haar (intellectueel) eigendom blijven, waaronder maar niet gelimiteerd tot adviezen, methodes, ontwerpen, concepten, visuals, e-books, masterclasses, presentaties, werkboeken, templates en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen van Lotte-Eschbach.nl, te gebruiken voor andere adviezen, begeleiding, en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen.

Klant mag deze door Lotte-Eschbach.nl vervaardigde geestesproducten echter niet gebruiken of be- of verwerken voor andere projecten, behoudens uitdrukkelijke toestemming daartoe van Lotte-Eschbach.nl.

5. De rechten van intellectuele eigendom welke Lotte-Eschbach.nl in licentie gebruikt, zoals toegang tot systemen, applicaties en programma's, mag klant nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren. Licenties zijn voor eigen gebruik en mogen nimmer met derden gedeeld worden, tenzij er uitdrukkelijk een licentie is afgenomen door klant voor meerdere gebruikers binnen zijn onderneming.

6. Klant garandeert gerechtigd te zijn de van klant afkomstige informatie, afbeeldingen, teksten en bescheiden te gebruiken en vrijwaart Lotte-Eschbach.nl tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht, auteursrecht of copyright recht.

7. Klant mag eventueel verkregen inloggegevens niet delen met derden of openbaar maken. Indien klant zich hier schuldig aan maakt, is Lotte-Eschbach.nl gerechtigd tot onmiddellijke beëindiging van deelname c.q. toegang, zonder gehouden te zijn tot enige restitutie of schadevergoeding.

8. Bij overtreding van de intellectuele eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door klant aan Lotte-Eschbach.nl van € 5.000,00 per overtreding, vermeerderd met € 500,00 per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 25.000,-- onverminderd de verplichting van klant om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 13 Geheimhouding en privacy

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregels en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen, voor zover partijen dit voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.

2. Lotte-Eschbach.nl heeft niet het recht de informatie die haar door klant ter beschikking wordt gesteld te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze werd verkregen en in geval Lotte-Eschbach.nl voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Lotte-Eschbach.nl is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

3. Tijdens groepsevenementen, -trainingen of -sessies van welke aard dan ook, dient klant zich respectvol te gedragen jegens Lotte-Eschbach.nl en andere deelnemers, de privacy van anderen te respecteren en zich te onthouden van negatieve uitlatingen of commentaar. Tevens dient klant zich te onthouden van het overnemen van de rol van Lotte-Eschbach.nl als organisator en uitvoerende partij en dient Klant zich te onthouden van het maken van reclame voor zijn eigen diensten of producten.

Indien klant hier niet aan voldoet, heeft Lotte-Eschbach.nl het recht om deelname te beëindigen, zonder dat klant recht heeft op enige restitutie of schadevergoeding.

4. De gegevens en informatie die klant aan Lotte-Eschbach.nl verstrekt en Lotte-Eschbach.nl verzamelt, zal Lotte-Eschbach.nl zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.

5. Lotte-Eschbach.nl mag de persoonsgegevens van klant afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van haar leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is Lotte-Eschbach.nl niet toegestaan om de persoonsgegevens van klant uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.

6. Bij het bezoeken van de website van Lotte-Eschbach.nl kan Lotte-Eschbach.nl informatie van klant over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die Lotte-Eschbach.nl verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.

7. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door klant aan Lotte-Eschbach.nl van € 5.000,00 per overtreding, vermeerderd met € 500,00 per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 25.000,00 onverminderd de verplichting van klant om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 14 Klachten

1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten, producten en content zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan Lotte-Eschbach.nl. Bij het niet tijdig indienen van de klacht, worden de producten en/of diensten als deugdelijk geleverd c.q. uitgevoerd beschouwd.

2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

3. Enkel op de LEAN Ondernemen Academy geldt een niet goed geld terug garantie van 7 dagen. Daarna is geen restitutie meer mogelijk.

4. Lotte-Eschbach.nl dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Lotte-Eschbach.nl heeft te allen tijde het recht om de uitvoering van de opdracht te verbeteren. Het is aan Lotte-Eschbach.nl om te beslissen of er bij een terechte klacht herstel c.q. verbetering, prijsvermindering of (gedeeltelijke) restitutie zal worden geboden.

Artikel 15 Geschillenbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Lotte-Eschbach.nl is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting naders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Lotte-Eschbach.nl en betrokken derden 12 maanden.