

# Algemene Voorwaarden

## Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Dienstverlener:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten (op afstand) aan consumenten aanbiedt;
  - o F.L.Y. Coaching;
  - o E-mail: info@flycoaching.nl;
  - o Website: www.flycoaching.nl;
  - o KvK: 83549064;
  - o Kantooradres: Tolnasingel 3, 2411 PV te Bodegraven;
  - o Vestigingsadres: Heemraadslaan 31, 2411 SV te Bodegraven;
  - o BTW-nr: NL003840197B79.
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die een overeenkomst en/of overeenkomst op afstand aangaat met Dienstverlener;
3. **Consument:** zie de 'Opdrachtgever';
4. **Overeenkomst:** de tussen Dienstverlener en Consument gesloten overeenkomst, met inbegrip van de Overeenkomst op Afstand;
5. **Overeenkomst op Afstand:** de Overeenkomst welke buiten de verkoopruimte van Dienstverlener wordt gesloten door middel van een georganiseerd systeem (bijvoorbeeld een *webshop*) dat als doel heeft het mogelijk maken van verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten;
6. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de Consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de Dienstverlener worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de Dienstverlener;
7. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
8. **Dag:** kalenderdag;
9. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
10. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
11. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Consument of Dienstverlener in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
12. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
13. **Modelformulier voor herroeping:** het Europese modelformulier voor herroeping;
14. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Consument en Dienstverlener gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;
15. **Voorwaarden:** de onderhavige verkoop- en leveringsvoorwaarden.

## Artikel 2. De Overeenkomst

1. Deze Voorwaarden zijn steeds van toepassing op alle aanbiedingen van Dienstverlener en op elke tot stand gekomen Overeenkomst, met inbegrip van een Overeenkomst op Afstand, tussen Dienstverlener en Consument.

2. In geval van een schriftelijke offerte of schriftelijke opdrachtbevestiging van Dienstverlener worden deze offerte of opdrachtbevestiging geacht de volledige Overeenkomst weer te geven en treedt in plaats van alle daaraan voorafgaande schriftelijke en mondelinge afspraken, verklaringen en/of uitspraken van partijen. Wijzigingen van/aanvullingen op de tekst van offerte of opdrachtbevestiging maken naast de offerte of opdrachtbevestiging enkel deel uit van de Overeenkomst als dit door Dienstverlener expliciet schriftelijk wordt erkend waarbij in geval van tegenstrijdigheid de tekst van de offerte of opdrachtbevestiging prevaleert.
3. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen, voor zover door deze wijziging door Dienstverlener te verschaffen prestatie niet wezenlijk afwijkt van de toegezegde prestatie. Consument wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien Dienstverlener niet binnen 14 Dagen na de schriftelijke mededeling van de wijziging te hebben gedaan, een schriftelijk protest daartegen van Consument heeft ontvangen.
4. Offertes van Dienstverlener hebben een beperkte geldigheidsduur van 10 werkdagen, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Dienstverlener heeft steeds het recht een door Consument aanvaarde offerte binnen twee werkdagen na ontvangst van de aanvaarding daarvan te herroepen. Aan informatie uit offertes, folders, reclamematerialen of van de website van Dienstverlener kan Consument geen rechten ontleen.
5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden om welke reden dan ook niet geldig is, blijven de voorwaarden voor het overige van kracht en zullen partijen over de inhoud van een nieuwe bepaling onderhandelen, welke bepaling de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijke benadert.

### **Artikel 3. De Prestatie**

1. Dienstverlener levert, indien geen specifieke normen of voorschriften zijn overeengekomen, overeenkomstig hetgeen Dienstverlener redelijkerwijs mocht veronderstellen.
2. De diensten die Dienstverlener aanbiedt hebben die eigenschappen die Dienstverlener ten aanzien van de diensten kenbaar heeft gemaakt. Dienstverlener staat er niet voor in dat de diensten geschikt zijn voor het doel waarvoor Consument deze wil gebruiken, ook niet wanneer dit doel aan Dienstverlener kenbaar is gemaakt. De diensten kunnen in geringe mate afwijken van eventuele demo's van diensten en/of diensten die aan Consument zijn geleverd om een indicatie te geven.

### **Artikel 4. Prijs en betaling**

1. Tenzij anders overeengekomen gelden prijzen inclusief btw.
2. Prijsverhogingen voortvloeiende uit op mondeling of schriftelijk verzoek van Consument verrichte aanvullingen en/of wijzigingen van de order en/of de specificaties van de te leveren diensten zijn integraal voor rekening van Consument.
3. Alle kosten die het gevolg zijn van omstandigheden waarmee Dienstverlener bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs geen rekening hoefde te houden, komen voor rekening van Consument.

### **Artikel 5. Kwaliteit en klachten**

1. De Consument dient direct bij levering (in ieder geval binnen twee (2) maanden na het moment van levering) het geleverde te controleren op hoeveelheden, kwaliteit, zichtbare schade, eigenschappen of gebreken en daarvan schriftelijk of per e-mail melding te maken aan Dienstverlener onder vermelding van het bestel- en/of factuurnummer en met toezending van (een kopie van) de vrachtbrief. Na verloop van deze termijn wordt geacht dat het geleverde aan de Overeenkomst beantwoordt.
2. Op andere gebreken dan bedoeld in het vorige lid, kan Consument geen beroep meer doen, indien hij niet binnen twee (2) maanden nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk bij Dienstverlener heeft gereclameerd.

3. Als Consument het geleverde geheel of gedeeltelijk verwerkt of laat verwerken, dan heeft Consument het geleverde goedgekeurd. In dat geval is iedere aansprakelijkheid van Dienstverlener vervallen.

#### **Artikel 6. Levering, leveringstermijnen**

1. Een door partijen overeengekomen leveringstermijn gaat in nadat de Dienstverlener alle voor de levering noodzakelijke informatie en, indien overeengekomen, een (vooruit-)betaling van de Consument heeft ontvangen.
2. Een overeengekomen leveringstermijn kan in geen geval als fatale termijn worden beschouwd. In het geval dat Dienstverlener de leveringstermijn niet of niet tijdig nakomt, zal de Consument, Dienstverlener schriftelijk in gebreke stellen en Dienstverlener de mogelijkheid bieden om haar verplichtingen binnen een redelijke termijn alsnog na te komen.
3. In het geval dat Consument (ook) producten heeft besteld, dan worden deze bestelde producten uiterlijk dertig (30) Dagen nadat Dienstverlener de bestelling geaccepteerd heeft, geleverd. Indien levering binnen deze termijn onmogelijk is, deelt de Dienstverlener dit zo spoedig mogelijk mede aan Consument. De Consument heeft in dat geval de mogelijkheid om binnen zeven (7) Dagen na het ontvangen van de mededeling de eventuele vooruitbetaling voor de desbetreffende bestelling terug te vorderen. De Dienstverlener zal in dergelijk geval de vooruitbetaling binnen dertig (30) Dagen aan Consument terugbetalen.
4. De Dienstverlener is gerechtigd tot levering in delen, waarbij iedere deellevering afzonderlijk kan worden gefactureerd.
5. Het risico voor de in lid 3 bedoelde producten gaat van Dienstverlener over op Consument op het moment van levering.

#### *Thuisbezorging*

6. Indien Consument voor transport gebruik maakt van een door Dienstverlener aangeboden vervoerder, vindt levering plaats op het moment dat de Consument, of een door Consument aangewezen derde die het product in ontvangst neemt, althans een derde die het product namens Consument in ontvangst neemt, met uitzondering van de vervoerder, het product in ontvangst neemt.
7. Het transport van de producten is in geval van lid 6 voor risico van de Dienstverlener en voor rekening van de Consument.

#### *Eigen vervoerder*

8. Indien Consument voor transport gebruik maakt van een vervoerder, anders dan een door de Dienstverlener aangeboden wijze van vervoer, vindt levering plaats op het moment dat de vervoerder het product in ontvangst neemt.
9. Het transport van de producten is in geval van lid 8 voor risico en rekening van de Consument.

#### **Artikel 7. Herroepingsrecht voor Consument bij Overeenkomst op Afstand**

1. Consument kan, indien hij niet handelt in uitoefening van beroep of bedrijf, de Overeenkomst op Afstand binnen de Bedenktijd ontbinden.
2. Consument deelt deze ontbinding van de Overeenkomst op Afstand aan Dienstverlener mede d.m.v. het Modelformulier Herroepingsrecht, via een elektronisch formulier dat Dienstverlener voor dit doel op zijn website aanbiedt of op een andere ondubbelzinnige wijze.
3. De Bedenktijd bedraagt veertien (14) Dagen.

#### *Bij producten*

4. Dag van ontvangst is de dag waarop de Consument, of een door Consument aangewezen derde die het product in ontvangst neemt, althans een derde die het product namens Consument in ontvangst neemt, met uitzondering van de vervoerder, het product heeft ontvangen (hierna: de Dag van ontvangst).

5. In het geval van lid 4 in lid 3 genoemde Bedenktijd gaat in op:
  - a. de Dag na Dag van ontvangst;
  - b. in het geval dat Consument meerdere producten in een (1) bestelling heeft besteld, de Dag van ontvangst van het laatste product;
  - c. in het geval de bestelling van Consument een product bevat dat wordt geleverd in meerdere zendingen of dat bestaat uit meerdere onderdelen, de Dag van ontvangst van de laatste zending of het laatste onderdeel;
  - d. in het geval dat er sprake is van regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode, de Dag van ontvangst van het eerste product.

*Bij diensten en digitale inhoud:*

6. Consument kan de Overeenkomst op Afstand overeenkomstig de leden 1 en 3 van dit artikel ontbinden indien de Overeenkomst op Afstand toeziet op de levering van een dienst of digitale inhoud welke niet op een materiële drager wordt geleverd en Consument geen uitdrukkelijke, voorafgaande toestemming heeft geven - en daarmee verklaard heeft - om afstand te doen van zijn recht tot ontbinding.
  - a. In het geval van lid 6, gaat de in lid 3 bedoelde Bedenktijd in op de Dag waarop de Overeenkomst op Afstand gesloten is.
  - b. Indien Dienstverlener de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het Modelformulier Herroepingsrecht niet heeft verstrekt bij een overeenkomst zoals beschreven in lid 6, loopt de Bedenktijd veertien (14) Dagen nadat hij dit alsnog gedaan heeft af.
  - c. Indien Dienstverlener de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het Modelformulier Herroepingsrecht niet heeft verstrekt bij een overeenkomst zoals beschreven in lid 6, loopt de Bedenktijd in ieder geval twaalf (12) maanden na de Bedenktijd zoals vermeld in sub a af.

*Verplichtingen Consument:*

7. Gedurende de Bedenktijd mag Consument het product uitpakken of gebruiken met als doel de aard, kenmerken en de werking van het product vast te stellen op een manier waarop hij dit in de winkel ook zou doen. De Consument gaat zorgvuldig om met het product en de verpakking en beperkt het uitpakken of het gebruik van het product tot een minimum dat redelijkerwijs nodig is, gelet op het in dit lid genoemde doel.
8. De Consument is aansprakelijk voor de waardevermindering die optreedt door het uitpakken of gebruik welke het in lid 7 bepaalde overschrijdt.
9. Indien Dienstverlener Consument voor of bij het sluiten van de Overeenkomst op Afstand niet alle wettelijk verplichte informatie omtrent het herroepingsrecht heeft verstrekt, is Consument niet aansprakelijk voor de in lid 7 genoemde waardevermindering.
10. De Consument zendt het product inclusief alle toebehoren, in de -voor zover redelijkerwijs mogelijk- originele staat en verpakking.
11. De Consument draagt de kosten van de retourzending.
12. De bewijslast omtrent het in lid 7 tot en met 11 bepaalde ligt bij de Consument.

*Verplichtingen Dienstverlener bij herroeping:*

13. Indien Dienstverlener het mogelijk maakt voor Consument om de melding van herroeping op elektronische wijze te doen en Consument maakt van deze mogelijkheid gebruik, dan stuurt Dienstverlener na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging aan Consument.

14. Dienstverlener vergoedt al de door Consument betaalde kosten onverwijld, in ieder geval binnen veertien (14) Dagen. Indien Dienstverlener aanbiedt het product zelf af te halen, mag de Dienstverlener het vergoeden van de kosten uitstellen tot het moment dat hij het product ontvangt of de Consument heeft aangetoond het product teruggezonden te hebben. Indien Consument bij het sluiten van de Overeenkomst op Afstand heeft gekozen voor een wijze van levering welke duurder is dan de door Dienstverlener aangeboden, goedkoopste wijze van levering, mag Dienstverlener de terug te betalen leveringskosten beperken tot de kosten van de goedkoopste levering.

*Uitsluiting van herroepingsrecht:*

15. De Dienstverlener sluit het herroepingsrecht van Consument, door dit te vermelden bij het aanbod of in ieder geval tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, voor de volgende producten/diensten uit:
  - a. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
    - i. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
    - ii. de Consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de Dienstverlener de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
16. Het in dit artikel genoemde Herroepingsrecht komt de Consument enkel toe indien hij met Dienstverlener een Overeenkomst op Afstand heeft gesloten.

**Artikel 8. Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

*Opzegging:*

1. Indien de Overeenkomst is gesloten voor onbepaalde tijd of voor bepaalde tijd met een duur van meer dan 1 (een) jaar, kan zowel Dienstverlener als Consument de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (een) maand. Indien de Overeenkomst anders dan schriftelijk tot stand is gekomen, kan zowel Dienstverlener als Consument de Overeenkomst op overeenkomstige wijze opzeggen.

*Verlenging:*

2. Indien de Overeenkomst een overeenkomst betreft die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten en stilzwijgend wordt verlengd of vernieuwd in een overeenkomst voor bepaalde of onbepaalde duur mag zowel Dienstverlener als Consument de voortgezette overeenkomst op enig moment opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (een) maand.

*Duur:*

3. Indien de Overeenkomst een bepaalde duur van meer dan een jaar of een onbepaalde duur heeft, mag zowel Dienstverlener als Consument vanaf 1 (een) jaar na ingang op enig moment de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (een) maand.

**Artikel 9. Klachtenregeling**

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Dienstverlener.
2. Bij de Dienstverlener ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 Dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Dienstverlener binnen de termijn van 14 Dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

3. De Consument dient de Dienstverlener in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **Artikel 10. Industriële en intellectuele eigendom**

1. Tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Dienstverlener de auteursrechten, octrooirechten en alle overige rechten van industriële en/of intellectuele eigendom op de door haar verrichte werkzaamheden, gedane aanbiedingen, verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, (proef)modellen, recepten, programmatuur enz.
2. Tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen blijven de rechten op de in dit artikel genoemde gegevens eigendom van Dienstverlener ongeacht of aan Consument voor de vervaardiging ervan kosten in rekening zijn gebracht.
3. Alle informatie, mondeling of schriftelijk, die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever wordt verstrekt, blijft eigendom van Dienstverlener en mag door Consument alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor het verstrekt is.
4. Consument zal de informatie van Dienstverlener niet aan derden verstrekken, op welke wijze dan ook, behoudens voor zover zulks redelijkerwijs noodzakelijk is in verband met de goede uitvoering van de Overeenkomst en dan alleen nadat en voor zover een geheimhoudingsverplichting is overeengekomen.

#### **Artikel 11. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op de Overeenkomst is alleen Nederlands recht van toepassing.
2. Uitsluitend bevoegd is de rechtbank die bevoegd is in de gemeente waar Dienstverlener gevestigd is. Indien een andere rechtbank bevoegd is in de gemeente waar Consument woonachtig is, is deze rechtbank medebevoegd.

## Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

---

### Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- **Aan:** [ naam ondernemer]  
[ geografisch adres ondernemer]  
[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]  
[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]
  
- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende  
de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*  
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*  
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,  
herroept/herroepen\*
  
- Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
  
- [Naam consumenten(en)]
  -
- [Adres consument(en)]
  -
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)
  -

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.