

# LISA ENIK

Indrayani

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Lisa Enik*: Lisa Enik Coaching, tevens handelend onder de naam Het Misbruikloket, gevestigd Hellevoetsluis en kantoorhoudende te (3912 KM) Rotterdam aan de Westblaak 146, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82640920 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw L. Enik Indrayani.
2. *Opdrachtgever*: de natuurlijke- of rechtspersoon die met Lisa Enik een overeenkomst heeft gesloten tot het leveren van diensten.
3. *Consument*: de natuurlijke persoon die niet handelt vanuit een beroep of bedrijf die aan Lisa Enik een overeenkomst heeft gesloten tot het leveren van diensten.
4. *Dienstverlening*: alle Dienstverlening met betrekking tot begeleiding, training, coaching, therapie en het geven van lezingen c.q. sprekersopdrachten, gericht op (herstel na) seksueel misbruik of geweld en eventuele aanverwante (digitale) producten of diensten. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
5. *Bescheiden*: alle door Partijen aan elkaar ter beschikking gestelde stukken of gegevensdragers en alle bij de uitvoering van de Overeenkomst door Lisa Enik gemaakte stukken, waaronder teksten, rapportages of gegevensdragers.
6. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen Opdrachtgever en Lisa Enik tot het leveren van diensten door Lisa Enik ten behoeve van de Opdrachtgever.
7. *Schriftelijk*: zowel per briefpost als op digitale wijze, mits de authenticiteit van het bericht en de identiteit van afzender kunnen worden vastgesteld.
8. *Partijen*: Opdrachtgever en Lisa Enik gezamenlijk.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, prijsopgaven, aanbiedingen, Overeenkomsten en rechtshandelingen welke door Lisa Enik binnen het kader van Dienstverlening worden gedaan c.q. aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Lisa Enik zijn overeengekomen.
3. Indien Opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Met deze voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door Lisa Enik niet geaccepteerd.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de Overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig en de betreffende bepaling zal in overleg tussen partijen worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
5. Lisa Enik heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten Overeenkomsten. Lisa Enik zal Opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van een eventuele wijziging van de algemene voorwaarden.
6. Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na dertig dagen, nadat Opdrachtgever op de hoogte is/zijn gesteld, van kracht zijn. Enkel een consument heeft het recht de Overeenkomst op te zeggen per ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden, indien hij niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden. Een zakelijke opdrachtgever is verplicht de gewijzigde algemene voorwaarden te accepteren.

# LISA ENIK

*Indrayani*

## Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

1. Alle door Lisa Enik gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, in die zin dat Lisa Enik het recht heeft om een gedaan aanbod uiterlijk binnen vijf dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen. Offertes zijn geldig voor de in de offerte genoemde termijn.
2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, informatie of bescheiden. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de daadwerkelijke omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door Lisa Enik gedane aanbiedingen. Lisa Enik is niet verplicht de juistheid van door Opdrachtgever, of derden ontvangen gegevens, informatie of bescheiden te toetsen.
3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
4. Lisa Enik kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien Opdrachtgever naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had kunnen begrijpen dat de aanbieding en/of offerte of een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Lisa Enik niet tot het verrichten van een gedeelte van de diensten tegen een overeenkomstig deel van het opgegeven tarief.
6. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Dienstverlening.

## Artikel 4: Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever de door Lisa Enik gedane aanbieding schriftelijk heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie op welke punten dan ook afwijkt van de aanbieding, komt de Overeenkomst pas tot stand indien Lisa Enik uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien Opdrachtgever zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan Lisa Enik een opdracht verstrekt, is Lisa Enik pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
3. Overeenkomsten worden pas door schriftelijke bevestiging van Lisa Enik of zodra Lisa Enik – zonder tegenwerping van Opdrachtgever – met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.
4. Wijzigingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig, indien zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Lisa Enik zijn overeengekomen. Lisa Enik zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich mee brengen dat overeen gekomen termijn van Dienstverlening door Lisa Enik wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.

## Artikel 5: Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle (medische) gegevens, bescheiden en producten, welke Lisa Enik overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de Overeenkomst, desgevraagd volledig, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Lisa Enik te stellen.
2. Opdrachtgever is verplicht, indien de Dienstverlening op een door Opdrachtgever aangewezen locatie plaatsvindt, Lisa Enik toegang te verschaffen tot het gebouw, het pand, het object of de ruimte waar de werkzaamheden door Lisa Enik plaats zullen vinden, alsmede tot de door Lisa Enik daarvoor benodigde (facilitaire, technische en sanitaire) voorzieningen, hulpmiddelen en voor een veilige werkomgeving en -omstandigheden te zorgdragen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.
3. Lisa Enik heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in de vorige leden genoemde verplichtingen heeft voldaan.
4. Opdrachtgever is verplicht Lisa Enik direct te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.

5. De uit de vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de gevraagde gegevens of verschaffen van toegang, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Indien en voor zover Opdrachtgever dit verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
6. Opdrachtgever mag aan de Dienstverlening van Lisa Enik hoge eisen stellen, maar Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Lisa Enik ter beschikking gestelde gegevens, informatie en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.
7. Opdrachtgever is altijd zelf verantwoordelijk voor:
  - zijn eigen welzijn tijdens een behandeling, coaching of therapie sessie, training of lezing. Behandeling of therapie door Lisa Enik is nooit een vervanging voor een medische behandeling;
  - het raadplegen van een arts of specialist bij medische klachten;
  - het aanvragen van een eventuele vergoeding bij de werkgever of andere instanties. De met de dienstverlening gemoeide kosten kunnen niet vergoed worden door de zorgverzekeraar van opdrachtgever.

## Artikel 6:      Uitvoering opdracht

1. Lisa Enik bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Overeenkomst wordt uitgevoerd. Lisa Enik zal waar mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever omtrent de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Lisa Enik zal de Dienstverlening naar beste vermogen, als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar en conform de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Om haar kwaliteit van dienstverlening te waarborgen is Lisa Enik geregistreerd Traumaseksuoloog en aangesloten bij de Stichting voor Traumaseksuologie die een Beroepscode en klachtencommissie hanteert.
3. Op Lisa Enik rust slechts een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting, daar een geslaagd resultaat eveneens afhangt van externe factoren en eventueel de motivatie van Opdrachtgever zelf.
4. De coaching, therapie en begeleiding zijn niet bedoeld als vervanging van medische behandelingen door een arts. Opdrachtgever dient bij klachten en aandoeningen altijd een medisch specialist te raadplegen.
5. Lisa Enik biedt haar Dienstverlening aan in de vorm van individuele of groepsbegeleiding, coaching en therapie. Dit kan zowel in persoon als online plaatsvinden.
6. Lisa Enik zal de door Opdrachtgever verstrekte (persoons)gegevens vertrouwelijk behandelen en niet zonder toestemming van Opdrachtgever aan derden verstrekken of openbaar maken. Indien het voor een juiste en deugdelijke Dienstverlening vereist is dat Lisa Enik informatie bij derden dient in te winnen, zal Lisa Enik daartoe slechts overgaan na overleg met en toestemming van Opdrachtgever.
7. Lisa Enik heeft echter wel een meldplicht met betrekking tot (vermoeden van) kindermishandeling. In dat geval vervalt de geheimhoudingsplicht, daar de bescherming van kinderen prevaleert boven de privacy van opdrachtgever. Lisa Enik zal indien hier sprake van is opdrachtgever in kennis stellen van deze meldplicht.
8. Lisa Enik zal zoveel mogelijk zelf de dienstverlening uitvoeren, maar heeft het recht (een deel van) de Dienstverlening met kennisgeving aan maar zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever te laten verrichten door een door Lisa Enik aan te wijzen gecertificeerd c.q. gediplomeerd persoon of derde, indien dit naar het oordeel van Lisa Enik wenselijk is.
9. Lisa Enik houdt Opdrachtgever op de hoogte van de uitvoering van de Dienstverlening en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing daarvan, indien de Opdrachtgever daarvan onkundig is.

# LISA ENIK

*Indrayani*

10. Eventueel in de Overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen Dienstverlening moeten zijn uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Lisa Enik en geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst op.
11. Lisa Enik heeft het recht om de Overeenkomst in fasen uit te voeren. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Lisa Enik het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door Opdrachtgever niet wordt betaald, is Lisa Enik niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.
12. Lisa Enik behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte Dienstverlening als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is. Voor gebruik van klantnaam zal altijd voorafgaande toestemming aan Opdrachtgever of Opdrachtgever of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) worden gevraagd.

## Artikel 7: Uitvoeringstermijnen

1. Overeengekomen uitvoeringstermijnen kunnen niet worden beschouwd als fatale termijnen, behoudens bij sprekersopdrachten op een bepaalde datum. Indien Lisa Enik haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt, dient zij door Opdrachtgever schriftelijk in gebreke te worden gesteld waarbij aan haar nog een redelijke termijn gegund wordt om haar verplichtingen alsnog na te komen.
2. Lisa Enik is nimmer aansprakelijk wegens het niet tijdig kunnen aanvangen met de uitvoering van de overeengekomen Dienstverlening wegens onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie en/of stukken door Opdrachtgever.
3. Lisa Enik kan niet eerder verplicht worden met de uitvoering van Dienstverlening te beginnen, dan nadat zij de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling c.q. vergoedingen heeft ontvangen of anderszins zekerheid daarvoor heeft verstrekt. Bij hierdoor ontstane vertragingen, zullen de opgegeven uitvoeringstermijnen naar evenredigheid worden bijgesteld.

## Artikel 8: Overmacht

1. Indien Lisa Enik haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte, storingen aan apparatuur en/of programmatuur, vertragingen onderweg, pandemieën of epidemieën, beperkingen van overheidswege en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van Opdrachtgever, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Lisa Enik alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van Lisa Enik, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van Lisa Enik. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Lisa Enik geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Lisa Enik niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Indien de overmacht situatie intreedt als de Overeenkomst reeds deels is uitgevoerd, is Opdrachtgever gehouden zijn verplichtingen jegens Lisa Enik tot aan dat moment na te komen, zonder dat hij enig recht heeft op schadevergoeding.
4. Lisa Enik behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst gedurende de periode van overmacht op te schorten, dan wel de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.

# LISA ENIK

*Indrayani*

5. Indien er sprake is van overmacht aan de zijde van Opdrachtgever, dan heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, nadat de periode van overmacht op zijn minst 2 maanden heeft geduurd, behoudens indien Lisa Enik instemt met een verzoek van Opdrachtgever tot eerdere ontbinding. Opdrachtgever heeft in geen geval recht op enige schadevergoeding.

## Artikel 9: Tarieven en prijswijzigingen

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en inclusief BTW voor consumenten en exclusief btw voor zakelijke opdrachtgevers. Tarieven zijn exclusief andere overheidsheffingen en eventuele kosten, tenzij anders aangegeven.
2. Indien na het sluiten van de Overeenkomst zich kostprijsverhogende omstandigheden voordoen, zoals stijging van grondstofprijzen, lonen, valutakoersen of invoerrechten, heeft Lisa Enik het recht haar tarief dienovereenkomstig te verhogen. Opdrachtgever wordt hiervan op de hoogte gesteld. Annulering is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Lisa Enik.
3. Indien Lisa Enik een vast tarief met Opdrachtgever is overeengekomen, heeft Lisa Enik toch het recht om dit te verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de Dienstverlening 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 Lisa Enik, dat in redelijkheid niet van Lisa Enik kan worden gevergd, dat zij de overeengekomen Dienstverlening verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Lisa Enik stelt Opdrachtgever hiervan uiteraard direct op de hoogte. Opdrachtgever kan op deze grond besluiten de opdracht terug te nemen. Indien Lisa Enik Opdrachtgever heeft gewezen op de waarschijnlijkheid van onvoorziene extra Dienstverlening, is Opdrachtgever echter verplicht de daaruit voortvloeiende extra kosten en honorarium aan Lisa Enik te voldoen.
4. Lisa Enik heeft het recht vóór aanvang van de Dienstverlening en tussentijds de uitvoering van haar Dienstverlening op te schorten totdat Opdrachtgever een door Lisa Enik in redelijkheid vast te stellen voorschot of vooruitbetaling voor de te verrichten Dienstverlening heeft betaald.
5. Indien de Overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van betaling afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft Lisa Enik recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de overeen gekomen prijs. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de Lisa Enik verrichte Dienstverlening, het voordeel dat de Opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de Overeenkomst is geëindigd.

## Artikel 10: Betaling

1. Betaling van het overeengekomen bedrag voor de uitvoering van de dienstverlening door Lisa Enik, dient vooraf bij het verstrekken van de opdracht en uiterlijk vóórdat de eerste sessie volledig te worden voldaan, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen. Een eventuele betalingsregeling in termijnen of betaling achteraf is enkel mogelijk na schriftelijke instemming van Lisa Enik.
2. Bij eventuele betaling op factuurbasis, dient Opdrachtgever het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.
3. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
4. Indien een zakelijke Opdrachtgever niet binnen de in de vorige leden genoemde termijnen, dan wel niet binnen de nader overeen gekomen termijn heeft betaald, komt deze zonder een daaraan voorafgaande ingebrekestelling in verzuim te verkeren.

# LISA ENIK

*Indrayani*

Lisa Enik heeft alsdan het recht om per de vervaldatum over het gefactureerde en niet tijdig betaalde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Lisa Enik.

5. Indien een Consument niet binnen de in de vorige leden genoemde termijnen, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, zal hij eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, waarmee een termijn van 14 dagen wordt geboden om alsnog tot betaling over te gaan, alvorens Opdrachtgever in verzuim komt te verkeren. Deze termijn vangt aan op de dag na ontvangst van de schriftelijke ingebrekestelling. Wanneer Opdrachtgever in verzuim is geraakt, heeft Lisa Enik het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke (consumenten)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Lisa Enik.
6. Lisa Enik is bij niet tijdige of niet volledige betaling door Opdrachtgever bovendien gerechtigd, wanneer hij in verzuim is geraakt, aan Opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten voor zakelijke opdrachtgevers bedragen 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 150,00.
7. De buitengerechtelijke incassokosten voor Consumenten bedragen conform het Besluit Buitengerechtelijke Incasso Kosten (BIK) als volgt:
  - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering, met min. van € 40,00;
  - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
  - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
  - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering.
  - e. 0,5% van het bedrag van de hoofdsom over het resterende bedrag boven € 200.000,00 van de vordering met een maximum van € 6.775,00.
8. Bij het uitblijven van volledige betaling door Opdrachtgever, is Lisa Enik, pas nadat Opdrachtgever in verzuim is geraakt, gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied of Opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Dit opschortingsrecht heeft Lisa Enik ook indien zij al voordat Opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van Opdrachtgever te twijfelen.
9. Door Opdrachtgever gedane betalingen zullen door Lisa Enik eerst in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij Opdrachtgever bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
10. Lisa Enik is te allen tijde gerechtigd om contante betaling, (gedeeltelijke) vooruitbetaling, tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van Opdrachtgever te verlangen.
11. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn beide Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

## Artikel 11: Betalingsonmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden heeft Lisa Enik het recht de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de Opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop Opdrachtgever:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn/hun faillissement is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;

# LISA ENIK

*Indrayani*

e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

## Artikel 12: Klachten

1. Klachten dienen schriftelijk direct na ontdekking, maar uiterlijk binnen 14 dagen, aan Lisa Enik te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van Opdrachtgever.
2. Indien bovengemelde klachten, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, niet binnen de daarvoor bedoelde termijnen aan Lisa Enik kenbaar zijn gemaakt, wordt de Dienstverlening geacht correct te zijn uitgevoerd.
3. Klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van consumenten.
4. Lisa Enik dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken en samen met Opdrachtgever tot een oplossing te komen.
5. Partijen zijn verplicht om eerst onderling te trachten een probleem of klacht op te lossen alvorens een geschil voor de klachtencommissie van de Stichting voor Traumaseksuologie of de rechtbank wordt gebracht.
6. Lisa Enik aangesloten bij de Stichting voor Traumaseksuologie, welke een klachtencommissie heeft ingesteld.
7. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over een uitgevoerde dienstverlening en partijen geen oplossing weten te bereiken, dient Opdrachtgever het geschil eerst voor te leggen aan de klachtenfunctionaris van klachtencommissie van de Stichting voor Traumaseksuologie. Hiermee zijn kosten gemoeid voor Opdrachtgever. Indien opdrachtgever in het gelijk wordt gesteld, worden de kosten verhaald op Lisa Enik. De klacht kan enkel schriftelijk bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingediend via:  
<https://traumaseksuologie.nl/klachtenformulier/>. Via deze website kan het klachtenformulier ingevuld en ingediend worden.

## Artikel 13: Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien Opdrachtgever aantoont dat hij directe schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de Dienstverlening door Lisa Enik, is de aansprakelijkheid van Lisa Enik voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door Lisa Enik afgesloten aansprakelijkheidsverzekering. Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of indien Lisa Enik niet beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de Overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door Lisa Enik gefactureerde of te factureren bedrag.
2. Lisa Enik is nimmer aansprakelijk voor door Opdrachtgever 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 Opdrachtgever of derden, letselschade of immateriële schade.
3. Lisa Enik is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Opdrachtgever vrijwaart Lisa Enik tegen alle aanspraken van derden. Indien Lisa Enik door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever verplicht Lisa Enik zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Lisa Enik en derden komen verder voor rekening en risico van Opdrachtgever.
4. Lisa Enik is nimmer aansprakelijk voor door Opdrachtgever of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Lisa Enik ingeschakelde hulppersonen of derden, ook indien deze werkzaam zijn bij een met Lisa Enik verbonden organisatie. Opdrachtgever of derden zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden. Dit geldt niet voor Consumenten.

# LISA ENIK

*Indrayani*

5. Lisa Enik is niet aansprakelijk voor bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van:
  - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie of het niet tijdig verstrekken van voorgaande door Opdrachtgever aan Lisa Enik, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van Opdrachtgever;
  - het niet controleren van bovengenoemde stukken en gegevens door Opdrachtgever voorafgaand aan uitvoering van de Dienstverlening;
  - het niet controleren van door Lisa Enik aangeleverde concepten en/of behandelplannen door Opdrachtgever;
  - elke vorm van letselschade die tijdens het betreden van de ruimte waar de behandeling, therapie of coaching plaatsvindt;
  - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van door Lisa Enik gegeven adviezen inzake de Dienstverlening;
  - het niet raadplegen van een arts of medisch specialist. De therapie, begeleiding en/of coaching zijn geen vervanging van medische behandeling;
  - het niet behalen van door Opdrachtgever gewenste doelstellingen of resultaten, aangezien dat mede afhankelijk is van de motivatie en het welzijn van Opdrachtgever zelf en externe factoren. Op Lisa Enik rust enkel slechts een inspanningsverplichting;
  - een langere uitvoerings- c.q. behandelingstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
  - tijdens de uitvoering van Dienstverlening noodzakelijk ingrijpen door Lisa Enik dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de Dienstverlening als zodanig;
  - fouten of storingen in gebruikte apparatuur, programmatuur of software;
  - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, merken- of auteursrechten van derden wegens door Opdrachtgever verstrekte gegevens of andere informatie en stukken;
  - overmacht;
  - het niet voldoen door Opdrachtgever aan overige uit deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichtingen.
6. Lisa Enik heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de Dienstverlening.
7. Een vordering tot vergoeding van schade dient, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uiterlijk binnen 14 dagen nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Lisa Enik te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalft. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen vervalft ieder recht op schadevergoeding na verloop van 1 jaar.
8. Indien Lisa Enik bij de uitvoering van de Dienstverlening een voor de Opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Lisa Enik daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had/hadden ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij Lisa Enik te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
9. Indien Lisa Enik schade lijdt door Opdrachtgever, is deze verplicht deze schade volledig te vergoeden aan Lisa Enik. De schade zal in eerste instantie worden verhaald op de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtgever.
10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Lisa Enik of haar leidinggevenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van consumenten zich hiertegen verzetten.

## Artikel 14: Opschorting en ontbinding

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



# LISA ENIK

*Indrayani*

- a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - b. na het sluiten van de Overeenkomst Lisa Enik ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - c. Opdrachtgever 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 Lisa Enik bevoegd de Overeenkomst buitengerechtelijk te (laten) 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.
  3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Lisa Enik op de Opdrachtgever volledig en onmiddellijk opeisbaar. Indien Lisa Enik de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot enige schadevergoeding wegens ontbinding dan wel opschorting.
  4. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke verklaring daartoe aan Opdrachtgever.
  5. Lisa Enik behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 15: Beëindiging, annulering en opzegging**

1. De tussen Opdrachtgever en Lisa Enik gesloten Overeenkomst eindigt bij overlijden van Lisa Enik of Consument of bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Lisa Enik.
2. Indien het door Lisa Enik uit te voeren werk bij einde Overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens erfgenamen niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van Lisa Enik op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door Opdrachtgever aan de erfgenamen te worden betaald het overeen gekomen bedrag, verminderd met een redelijk, in overleg met rechtverkrijgenden te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte gedeelte van het werk.
3. Ingeval Opdrachtgever de Overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan Lisa Enik een door Lisa Enik nader te bepalen schadevergoeding alsmede annuleringskosten verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door Lisa Enik gemaakte kosten, gewerkte uren en haar door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. Lisa Enik is gerechtigd voornoemde schadevergoeding als volgt te fixeren en bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Daarnaast is Opdrachtgever altijd verplicht om bij annulering de reeds gemaakte kosten door Lisa Enik te vergoeden (zoals locatiekosten):
  - a. Bij annulering van het gehele traject c.q. de gehele overeenkomst door Opdrachtgever:
    - 10% van het overeen gekomen totaalbedrag bij annulering tot 1 maand voor aanvang van de Dienstverlening;
    - 20% van het overeen gekomen totaalbedrag bij annulering binnen 1 maand tot 14 dagen voor aanvang van de Dienstverlening;
    - 30% van het overeen gekomen totaalbedrag bij annulering binnen 14 dagen tot 7 dagen voor aanvang van de Dienstverlening;
    - 50% van het overeen gekomen totaalbedrag bij annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de Dienstverlening;
    - 50-100% van het overeen gekomen totaalbedrag bij annulering na aanvang van de Dienstverlening, afhankelijk van het stadium van annuleren en de mate waarin de Dienstverlening reeds is voltooid.

- b. Bij annulering van losse afspraken c.q. sessies binnen 24 uur of bij no show:
  - een maal het op dat moment geldende uurtarief van Lisa Enik, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen. Indien de sessie deel uitmaakt van een traject, komt de sessie te vervallen. Indien Opdrachtgever toch nog een sessie wenst te ontvangen, zal een losse sessie moeten worden afgenomen door Opdrachtgever.
4. Om continuïteit en kwaliteit in begeleiding te kunnen garanderen, is coaching of therapie niet vrijblijvend. Indien Opdrachtgever niet in staat is deel te nemen aan een sessie, is deze verplicht een geplande afspraak uiterlijk 24 uur voor aanvang af te zeggen.
5. Bovenstaande annuleringskosten gelden behoudens situaties van overmacht of uitzonderlijke situaties, een en ander uitsluitend ter beoordeling aan Lisa Enik.
6. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal/zullen Lisa Enik vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
7. Lisa Enik heeft het recht alle reeds door Opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door Opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding c.q. annuleringskosten.
8. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde of onbepaalde tijd, niet zijnde trajecten, kunnen (tussentijds) schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde tijd, eindigen van rechtswege na het verstrijken van de overeen gekomen periode en zullen niet stilzwijgend worden verlengd.

#### **Artikel 16:      Geheimhouding en exclusiviteit**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hen door de andere partij ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking, een der Partijen een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere partij van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Dit geldt bijvoorbeeld bij (een vermoeden van) kindermishandeling of -misbruik. In dat geval heeft Lisa Enik een wettelijke meldplicht. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, zal Lisa Enik haar meldplicht kenbaar maken aan Opdrachtgever.  
Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van Partijen of indien partijen dit ter voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.
2. Lisa Enik heeft het recht de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele Opdrachtgever(s) aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.
3. Lisa Enik is niet gerechtigd de informatie die haar door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 1 en 2, en in geval Lisa Enik voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Lisa Enik, is het Opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies, plannen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Lisa Enik openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de Overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende Dienstverlening van Lisa Enik, op Opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of Opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die Opdrachtgever aan Lisa Enik verstrekt en Lisa Enik verzamelt, zal Lisa Enik zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Lisa Enik mag de persoonsgegevens van Opdrachtgever afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van haar Dienstverleningsplicht, het afhandelen van een klacht of voor commerciële

# LISA ENIK

*Indrayani*

doeleinden. Het is Lisa Enik niet toegestaan om de persoonsgegevens van Opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken. De privacy policy van Lisa Enik is eveneens van toepassing en is te vinden op de website [www.lisaenik.com](http://www.lisaenik.com).

7. Bij het bezoeken van de website van Lisa Enik kan Lisa Enik informatie van Opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die Lisa Enik verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door Opdrachtgever aan Lisa Enik van € 2.500,00,- per overtreding, vermeerderd met € 250,- per dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van € 25.000,-, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

## Artikel 17: Intellectuele eigendom

1. Lisa Enik 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 Opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, rapportages, teksten, (model)contracten, offertes, methodes, e-books, masterclasses, audiobestanden, cursussen, werkboeken, presentaties, en andere geestesproducten, 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 of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de Dienstverlening van Lisa Enik.
3. De rechten van intellectuele eigendom welke Lisa Enik in licentie gebruikt (zoals systemen, software en applicaties) mag Opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
4. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van Opdrachtgever afkomstige informatie en bescheiden te gebruiken en vrijwaart Lisa Enik tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.
5. Opdrachtgever dient eventueel verkregen inloggegevens voor digitale producten en/of diensten zorgvuldig en veilig te bewaren. Lisa Enik is niet verantwoordelijk of aansprakelijkheid voor verlies of hacking van deze gegevens. Eventueel verkregen inloggegevens mogen door Opdrachtgever niet gedeeld worden met derde partijen of openbaar worden gemaakt.
6. Bij overtreding van de intellectuele eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door Opdrachtgever aan Lisa Enik van € 2.500,00,- per overtreding, vermeerderd met € 250,- per dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van € 25.000,-, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

## Artikel 18: Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle Overeenkomsten, offertes en/of prijsopgaven tussen of aan Opdrachtgever en c.q. door Lisa Enik waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Het Weens Koopverdrag of andere internationale wet- en regelgeving zijn niet van toepassing.
3. Eventuele geschillen tussen partijen die niet onderling of via de klachtencommissie van de Stichting voor Traumaseksuologie kunnen worden opgelost, worden behoudens dwingendrechtelijke bepalingen enkel beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Lisa Enik is gevestigd, zijnde Rotterdam, ook indien Opdrachtgever in het buitenland is gevestigd. Voor consumenten geldt dat de rechter in het arrondissement waar de Consument woonachtig is, tevens bevoegd is om kennis te nemen van eventuele geschillen.