

Algemene Voorwaarden Ernst & Eigen, ontwikkeling voor mens en organisatie

Begeleiding aan professionals | Supervisie | (Online) Training | Organisatieadvies (versie maart 2021)

Ernst & Eigen is een eenmanszaak gedreven door **Tineke Ernst** en opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 80063357. Ernst & Eigen werkt met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.

NB. Deze algemene voorwaarden zijn opgemaakt voor zowel consumenten als zakelijk afnemers. Daar waar specifieke bepalingen enkel gelden voor de ene of de andere doelgroep, zal dit altijd uitdrukkelijk worden vermeld.

1. Definities

- a) Aanbieding: dit is het aanbod (in het juridische ook wel rechtshandeling genoemd), dat mondeling of schriftelijk is gedaan en die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst met jou leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).
- b) Offerte: dit is elke aanbieding van Ernst & Eigen die wordt gedaan aan jou als opdrachtgever omdat jij een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht hebt gedaan.
- c) Opdracht: dit betreft de dienstverlening of het product dat door Ernst & Eigen aan jou geleverd wordt.
- d) Ernst & Eigen: Ernst & Eigen, ontwikkeling voor mens en organisatie.
- e) Opdrachtgever: dit ben jij als de natuurlijke persoon (eenmanszaak, vof, maatschap) of door middel van een rechtspersoon (bedrijven en zakelijke afnemers) met wie Ernst & Eigen de overeenkomst sluit. Zowel jij als consument of als zakelijk afnemer worden gezien als opdrachtgever van Ernst & Eigen.
- f) Annulering: dit betreft alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- g) Schriftelijk: alle communicatie die jij hebt met Ernst & Eigen die betrekking heeft op de opdracht, zowel elektronisch, digitaal, via social media of anderszins.
- h) Overeenkomst: dit heet ook wel een contract en het betreft de afspraak of afspraken - zowel mondeling als schriftelijk - die jij samen met Ernst & Eigen hebt. Daarin staat omschreven c.q. is mondeling besproken welke dienst of product Ernst & Eigen tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden voor jou zal verrichten.
- i) Overmacht: naast wat er in de wet en jurisprudentie (uitspraken van rechters) wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder eveneens verstaan alle van buiten komende oorzaken - voorzien of niet voorzien - waarop Ernst & Eigen geen invloed kan uitoefenen en waardoor Ernst & Eigen niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ook ziekte valt onder overmacht.
- j) Partijen: dit zijn jij en Ernst & Eigen samen.
- k) Vergoeding: dit gaat om het honorarium dat voor de opdracht is afgesproken.

2. Algemeen

1. Ernst & Eigen richt zich met name op:

- Begeleiden (coaching en training) van leidinggevenden uit het onderwijs om zichtbaar, zichzelf te zijn.
- Onderzoek, advies en ondersteuning aan onderwijsorganisaties.
- Begeleidingskundige diensten in onderwijssetting (bijvoorbeeld inhuur als supervisor)

2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen jou en Ernst & Eigen, waarop Ernst & Eigen deze overeenkomst van toepassing heeft verklaard.

3. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgoopdrachten.
4. Door de volgende zaken verklaar jij dat je kennis hebt genomen van de algemene voorwaarden en dat jij met deze voorwaarden akkoord gaat:
 - (online) ondertekening of goedkeuring van een offerte of overeenkomst (waarbij de voorwaarden zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
 - schriftelijk goedkeurende opdrachtverstrekking (waarbij de voorwaarden vooraf zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
 - mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking. Bij een mondeling aangegane overeenkomst verwijst Ernst & Eigen altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden en zal terstond een versie nazenden.
5. Mocht jij algemene/inkoopvoorwaarden hanteren dan worden deze uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met Ernst & Eigen, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.
7. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden.
8. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment:
 - geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard,
 - nietig mochten worden of
 - vernietigd worden,dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
9. Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

3. Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand na (mondeling of schriftelijke) aanvaarding door jou van het aanbod van Ernst & Eigen inclusief deze algemene voorwaarden. Tot aan de datum van totstandkoming van de overeenkomst kun jij geen rechten ontlenen aan uitingen, gevoerde gesprekken, gedane uitlatingen, toezeggingen et cetera door Ernst & Eigen, alles in de meest ruime zin van het woord.
2. Het aanbod van de opdracht geeft zo duidelijk mogelijk weer wat de omvang en inhoud van de opdracht betreft, wat de duur ervan is en wat de gevraagde vergoeding is.
3. Ernst & Eigen kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Alle offertes en prijsopgaven door Ernst & Eigen zijn geheel vrijblijvend, tenzij er een termijn van aanvaarding is gesteld.
5. Ernst & Eigen heeft altijd het recht om prijswijzigingen door te voeren, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
6. De in de offerte vermelde prijzen zijn uitgesplitst naar exclusief en inclusief Btw, tenzij anders is aangegeven.
7. Als jouw aanvaarding op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is Ernst & Eigen daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij Ernst & Eigen anders aangeeft.
8. Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
9. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens jou aan Ernst & Eigen verstrekte gegevens, waarop Ernst & Eigen het aanbod baseert.

4. De uitvoering van de overeenkomst

1. Ernst & Eigen zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren (inspanningsverplichting).
2. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van informatie, dat noodzakelijk is om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief als op verzoek van Ernst & Eigen.
3. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, zijn geen reden voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
4. Ernst & Eigen heeft altijd het recht om de uitvoering van de overeenkomst (gedeeltelijk) aan te passen of te wijzigen, als zij hiertoe genoodzaakt is of een aannemelijke uitleg hieraan kan geven. Daarbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de overeengekomen opdracht. Denk hierbij aan de aanpassing of wijziging van een programma.
5. De looptijd van een specifieke overeenkomst met jou kan verschillen van een dag, enkele weken, enkele maanden tot een jaar. De looptijd en duur wordt vooraf altijd duidelijk gecommuniceerd.

5. Coaching en jouw verplichtingen daarbij

1. Een wezenlijk onderdeel van het aanbod van Ernst & Eigen betreft de samenwerking tussen partijen door coaching waarbij 100% commitment verplicht wordt gesteld voor een goede samenwerking en resultaat. Voor jou als coachee gelden deze specifieke afspraken uit dit artikel.
2. Ernst & Eigen is bevoegd de nakoming van de verplichtingen van een opdracht op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, als:
 - a) Jij de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt (zoals het niet of te laat komen op een afspraak, facturen te laat betalen, geen commitment tonen of zich in het algemeen niet coachbaar opstellen). Restitutie is in dit geval niet mogelijk, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft;
 - b) na het sluiten van de overeenkomst Ernst & Eigen ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat jij de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c) Jou bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van jouw verplichtingen uit de overeenkomst (zoals het verstrekken van een bankgarantie) en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - d) of als door de vertraging aan jouw kant niet langer van Ernst & Eigen kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
 - e) Voorts is Ernst & Eigen bevoegd de overeenkomst te ontbinden als zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Ernst & Eigen kan worden gevergd.
3. Als je recht hebt op (periodieke) individuele coachmomenten (online dienst zoals Teams, live of telefonisch), dien je dit binnen de betreffende periode ook te verbruiken. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij jezelf. Alternatieve afspraken zijn alleen in bijzondere situaties en in onderling overleg mogelijk.
4. Als er extra kosten moeten worden gemaakt door Ernst & Eigen door de vertraging in het uitvoeren van de opdracht, ontstaan door het niet (tijdig en/of behoorlijk) ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden zijn voor jouw rekening.
5. Het is jou uitdrukkelijk verboden om verkregen stukken, bijvoorbeeld bestanden, trainingsmaterialen en inloggegevens voor bijvoorbeeld deelname aan een online programma, te delen met derden. Op het niet naleven hiervan kan jou een boete worden gegeven en/of aansprakelijk worden gesteld, voor de hierdoor ontstane schade en gevolgschade.
6. Om de veiligheid voor alle deelnemers binnen een programma te kunnen waarborgen, is het jou tevens uitdrukkelijk verboden om informatie, ideeën, concepten, hersenspinsels, documenten, content et cetera, zulks in de meest ruime zin van het woord, die al dan niet vertrouwelijk gedeeld worden tussen deelnemers onderling, in de eigen bedrijfsvoering te gebruiken.

7. Voor zover je op grond van jouw aanwezigheid en/of prestatie in het programma enig recht van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten en/of naburige rechten zou kunnen doen gelden, word je geacht deze door goedkeuring van deze voorwaarden geheel en onvoorwaardelijk over te dragen aan de Ernst & Eigen. Je doet hierbij tevens afstand van de rechten genoemd in artikel 5 lid 1 onder a, b en c van de Wet op de Naburige rechten en van de rechten genoemd in artikel 25 lid 1 onder a, b en c en 45e onder a, b en c van de Auteurswet.

6. Inschakelen van derden

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

7. Rechten van intellectueel eigendom

1. Alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom (zoals het octrooirecht, merkrecht, tekening- of modelrecht en auteursrecht) op de resultaten uit de opdracht - in de meest ruime zin van het woord - komen toe aan Ernst & Eigen. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend Ernst & Eigen daartoe bevoegd.
2. Ernst & Eigen heeft altijd het recht om haar naam op, bij, of in publiciteit rondom het resultaat van de opdracht - op de voor dat resultaat gebruikelijke wijze - te (laten) vermelden of verwijderen. Wanneer je het resultaat zonder vermelding van naam van Ernst & Eigen openbaar wilt maken of wilt verveelvoudigen, wordt hiervoor eerst schriftelijke toestemming van Ernst & Eigen verleend.
3. De in het kader van de opdracht door Ernst & Eigen tot stand gebrachte (originelen van de) resultaten (zoals ontwerpen, ontwerpschetsen, concepten, adviezen, illustraties, foto's, prototypes, (deel)producten, films, (audio en video)presentaties en andere materialen of (elektronische) bestanden e.d.) zijn en blijven eigendom van Ernst & Eigen, ongeacht of deze aan de jou of aan derden ter beschikking zijn gesteld.
4. Als jij deelneemt aan een programma, traject, (online) training, workshop, event et cetera en je op de een of andere wijze kennisneemt van trainingen, presentaties, content en/of toegang hebt tot een online academy, online omgeving, social media, website e.d. - zulks in de meest ruime zin van het woord - zul jij je ervan moeten vergewissen dat op alle informatie en werken van Ernst & Eigen intellectueel eigendom rust en daarmee worden beschermd.
5. Verkoop, verveelvoudiging, openbaarmaking en/of vermeerdering - zulks in de meest ruime zin van het woord - door jou aan derden van het bedoelde onder dit artikel is verboden.
6. Ernst & Eigen heeft het recht bij gebleken schending van de in dit artikel bedoelde rechten, een zelf vast te stellen - maar wel redelijke vergoeding - bij jou in rekening te brengen. Dit laat het eisen van een schadevergoeding onverlet.
7. Ernst & Eigen behoudt het recht, de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken. Ernst & Eigen mag daarbij vertrouwelijke informatie niet ter kennis van derden brengen.
8. Na het voltooien van de opdracht hebben zowel jij als Ernst & Eigen geen bewaarplicht jegens elkaar met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.

8. Betaling(svoorwaarden)

1. Ernst & Eigen houdt een betaaltermijn aan van 21 dagen na factuurdatum zonder aftrek, verrekening of opschorting, tenzij partijen hier andere afspraken over hebben gemaakt.
2. Facturatie gebeurt altijd digitaal en voorafgaand aan de opdracht, tenzij partijen hier andere afspraken over hebben gemaakt.

3. In onderling overleg bestaat de mogelijkheid om in termijnen te betalen. Hiervoor geldt altijd een opslag en een niet-restitueerbaar deel.
4. Als je in termijnen betaalt, dan bestaat altijd de mogelijkheid om het op dat moment resterende bedrag boetevrij af te lossen. Partijen kunnen hierover concrete afspraken maken.
5. Als je de betalingstermijn hebt overschreden, dan ben je van rechtswege in verzuim. Je bent dan de wettelijke handelsrente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat je in verzuim bent tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
6. Bij overschrijding van de betaaltermijn zal door Ernst & Eigen een aanmaning tot betaling worden verstuurd. Wanneer je binnen 14 dagen nog niet aan de verplichtingen hebt voldaan, ben je vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag. Dit is berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.
7. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft Ernst & Eigen het recht de uitvoering van de opdracht of levering van een product op te schorten. Dat kan inhouden dat je niet wordt toegelaten bij een training, een coachmoment niet zal worden gepland et cetera.
8. Indien hetgeen in lid 8 zich voordoet, heeft Ernst & Eigen het recht de kosten die dit met zich meebrengt, door te voeren naar jou.
9. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op jou worden verhaald.
10. Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft Ernst & Eigen het recht de opdracht meteen te stoppen. Dit ontslaat je niet van jouw betaalverplichting.
11. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na constatering gemeld te worden bij Ernst & Eigen. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.
12. Ben jij een bestaande klant, dan kan Ernst & Eigen besluiten af te wijken van het bepaalde in dit artikel.

9. Overmacht

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

10. Ontbinding, opschorting en annulering(svoorwaarden)

1. Zowel jij als Ernst & Eigen hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden, wanneer ten aanzien van de andere partij;
 - i) een verzoek tot faillissement;

ii) (voorlopige) uitstel van betaling;
iii) of schuldsanering;

wordt ingediend, zonder enige verplichting van Ernst & Eigen tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.

2. Je hebt, naast hetgeen is bepaald in lid 1, het recht de opdracht in onderling overleg schriftelijk of per email te annuleren.

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

4. Als je gebruik hebt gemaakt van het recht tot annulering, dan heeft Ernst & Eigen het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten (waaronder administratiekosten) te eisen, zoals in dit artikel is bepaald.

5. Voor het zonder reden verzetten van afspraken of het vergeten van afspraken heeft Ernst & Eigen ook het recht om extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten et cetera. Alleen Ernst & Eigen kan hierover met opdrachtgever alternatieve afspraken maken.

6. Ernst & Eigen heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht. Denk hierbij expliciet aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgevallen binnen de familie- en vriendenkring. Voor het volgen van een (online) programma/traject gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

(Online) Programma:

- Voor het deelnemen aan een programma is 100% commitment gevraagd. Natuurlijk kan het voorkomen dat er geen goede match blijkt tussen jou en opdrachtnemer, of dat het programma niet passend blijkt. Daarom geldt er een garantietermijn tot en met 14 dagen na aanvang van het programma.

- Je bent in dat geval de overeengekomen aanbetaling, administratiekosten en gemaakte (on)kosten verschuldigd (10% van het totaalbedrag).

- Alle ontvangen documenten en andere ontvangen zaken dienen na het annuleren te worden geretourneerd, teruggezonden of teruggegeven.

- De toegang tot de online omgeving en eventuele andere systemen, zal worden ontzegd. Voor het kopen van een ticket of het bijwonen/volgen van bijvoorbeeld events en workshops gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

7. Tickets/Events/Workshops/Webinars

Dit is niet restitueerbaar. Wel is het mogelijk om iemand anders in de plaats te laten komen dan wel een vergelijkbaar aanbod te krijgen (denk aan ticket voor een nieuwe datum). Voor spreekopdrachten, lezingen en dergelijk gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

Spreekopdrachten:

Bij een boeking voor een spreekopdracht gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- Tussen 1 en 2 maanden vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 10% annuleringskosten;

- Tussen de 2 weken en 1 maand vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 25% annuleringskosten.

- Binnen 1 tot 2 weken vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 50% annuleringskosten.

- Op de dag zelf: 100% annuleringskosten inclusief eventuele reis- en verblijfkosten;

8. Is Ernst & Eigen toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal Ernst & Eigen zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. Ernst & Eigen zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.

11. Herroepingsrecht en uitsluiting herroepingsrecht

Bij levering van (digitale) producten:

1. Dit artikel geldt uitsluitend voor consumenten.
2. Bij de aankoop van (digitale) producten heb je de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in:
 - a. op de dag na ontvangst van het product door de opdrachtgever; of
 - b. een vooraf door de opdrachtgever aangewezen en aan Ernst & Eigen bekendgemaakte vertegenwoordiger.
3. Wanneer je gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht ben je verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan Ernst & Eigen.
4. Nadat je kenbaar hebt gemaakt gebruik te willen maken van het herroepingsrecht, moet je het product binnen 14 dagen retour te sturen. De eventuele kosten van verzending liggen bij jou.
5. De bewijslast dat jij het product hebt verzonden ligt bij jou, bijvoorbeeld door dat je een bewijs van verzending kunt tonen.
6. Als je al een bedrag hebt betaald, zal Ernst & Eigen dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terugontvangen is door Ernst & Eigen of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.
7. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de opdrachtgever is gebruikt tenzij de opdrachtgever nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
8. Voor zover van toepassing, is bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de opdrachtgever zelf, de opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
9. Opdrachtgever kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door Ernst & Eigen niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.
10. Als je na afloop van de genoemde termijnen niet kenbaar hebt gemaakt gebruik te willen maken van het herroepingsrecht resp. het product niet aan de Ernst & Eigen hebt teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

11. Bij de telefonische of digitale levering van diensten heb je de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
12. Wanneer je gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht ben je verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan Ernst & Eigen.
13. Als de opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal Ernst & Eigen dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen.
14. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de opdrachtgever is gebruikt tenzij de opdrachtgever nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

Uitsluiting van herroepingsrecht bij (digitale) producten en diensten:

15. Ernst & Eigen kan het herroepingsrecht van de opdrachtgever uitsluiten voor producten en diensten zoals hierna omschreven.
16. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts als Ernst & Eigen dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
17. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor te leveren (online) producten waarvan de digitale inhoud niet op een materiële drager is geleverd en diensten die direct worden geleverd, voor zover:
 - de nakoming is begonnen met uitdrukkelijk voorafgaande toestemming van de opdrachtgever; en
 - de opdrachtgever heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding.

12. Garanties en vrijwaringen

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

13. Aansprakelijkheid

De leden 1 t/m 6 gelden alleen voor zakelijke afnemers:

1. Ernst & Eigen is uitsluitend aansprakelijk jegens jou voor aan Ernst & Eigen toerekenbare, directe schade.
2. Ernst & Eigen is enkel aansprakelijk tot de hoogte van de uitkering van de verzekeraar. Mocht de verzekeraar onverhoopt niet overgaan tot uitkering, dan is Ernst & Eigen aansprakelijk tot de factuurwaarde, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. Ernst & Eigen is bovendien slechts aansprakelijk indien je aantoonst dat je schade hebt geleden door een toerekenbare tekortkoming (oftewel een fout).
4. Aansprakelijkheid van Ernst & Eigen, daaronder begrepen gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
5. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
6. Bovenstaande leden gelden in alle gevallen tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van Ernst & Eigen.

De onderstaande leden gelden uitsluitend voor consumenten:

7. Indien Ernst & Eigen aansprakelijk zou zijn, dan geldt dit in ieder geval niet voor:
 - a. fouten of tekortkomingen in het materiaal dan wel de gegevens die door de opdrachtgever ter hand zijn gesteld;
 - b. misverstanden, fouten of tekortkomingen ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de opdrachtgever, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/materialen;
 - c. fouten of tekortkomingen van door of namens Ernst & Eigen ingeschakelde derden;
 - d. Overmachtssituaties;tenzij er een wettelijke verplichting daartoe geldt.
8. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is Ernst & Eigen slechts aansprakelijk voor het bedrag dat de verzekeraar uitkeert en mocht dit onverhoopt niet zo zijn, tot vervangende schadevergoeding tot het factuurbedrag. Iedere andere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gedeerde omzet of winst.
9. Aansprakelijkheid van Ernst & Eigen, daaronder begrepen gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is geheel uitgesloten.

10. Behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Ernst & Eigen of er een wettelijke verplichting hiertoe geldt, is de aansprakelijkheid van Ernst & Eigen tot de vergoeding van Ernst & Eigen voor de opdracht beperkt, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

11. Ernst & Eigen is niet aansprakelijk voor schade als het gevolg van door Ernst & Eigen ingeschakelde derden, ongeacht of deze derden op advies of met toestemming van de opdrachtgever zijn ingeschakeld.

12. Je vrijwaart Ernst & Eigen hiertegen en stelt Ernst & Eigen schadeloos voor alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen.

14. Klachten

1. Bij een (mogelijk) tekortschieten van Ernst & Eigen in de uitvoering van de opdracht, dien je Ernst & Eigen hiervan schriftelijk in gebreke te stellen.

2. Ernst & Eigen moet eerst in de gelegenheid worden gesteld de tekortkoming(en) binnen een redelijke termijn te herstellen.

3. Klachten geven je niet het recht om betalingen op te schorten of te compenseren.

4. Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

15. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht.

2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:

- Ernst & Eigen verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;

- de informatie algemeen bekend wordt;

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

4. Jij bent ook verplicht om geheimhouding en vertrouwelijkheid tussen deelnemers onderling te waarborgen. Denk hierbij aan de situatie dat je deelnemer bent van een groepsprogramma of -traject waarbij onderling (vertrouwelijke) informatie wordt gedeeld.

5. Persoonsgegevens die Ernst & Eigen bereiken of die zij verwerkt, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel en grondslag. Ernst & Eigen houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

16. Wijziging voorwaarden en vindbaarheid

1. Ernst & Eigen heeft altijd het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

2. Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn dan ook steeds van toepassing.

3. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van Ernst & Eigen.

17. Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.

2. Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.

3. De rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van Ernst & Eigen is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Ernst & Eigen behoudt het recht om een geschil aan een andere rechter voor te leggen.

4. Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval jij een buitenlandse, niet in Nederland woonachtige, opdrachtgever bent.