



ESTHER
STEINEBACH

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. Esther Steinebach: de eenmanszaak Esther Steinebach, gevestigd te Hoogezand en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87981408.
- 1.2. Klant: de persoon die met Esther Steinebach een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Particuliere klant: de klant die niet handelt vanuit een beroep of bedrijf.
- 1.4. Zakelijke klant: de klant die handelt vanuit een beroep of bedrijf, waaronder ook wordt verstaan een professional, organisatie, instelling, kinderopvangorganisatie, school of andere zakelijke opdrachtgever.
- 1.5. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.6. Diensten: alle diensten die Esther Steinebach voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als pedagogisch coach/trainer geven van advies en begeleiding aan ouders en professionals met betrekking tot de ontwikkeling van het kind op het gebied van emotionele veiligheid, bewegingsontwikkeling, spelontwikkeling, respectvolle verzorging, liefdevolle begrenzing, verbinding en hechting door middel van coaching, begeleiding, online cursussen, webinars, speelgroepen en trainingsavonden/dagen op locatie.
- 1.7. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Esther Steinebach en de klant op basis waarvan Esther Steinebach de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.8. Informatie: alle gegevens die de klant aan Esther Steinebach aanlevert.
- 1.9. Schriftelijk: per e-mail of digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.10. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Esther Steinebach worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.11. Website: www.esthersteinebach.nl.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Esther Steinebach gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door een akkoord via de e-mail, het accepteren van een online offerte of het plaatsen van een bestelling via de website, en daarmee expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door Esther Steinebach zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de zakelijke klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.
- 2.6. Esther Steinebach mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.
- 2.7. Als Esther Steinebach de algemene voorwaarden wijzigt, zal Esther Steinebach de klant hiervan per e-mail of via een online account op de hoogte stellen.
- 2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.



ESTHER
STEINEBACH

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Esther Steinebach en de klant in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

Artikel 3. Aanbod

3.1. Als een aanbod van Esther Steinebach een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod of op de website aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 14 dagen accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Esther Steinebach het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Esther Steinebach geeft in het aanbod aan welke dienst, cursus, training of lezing wordt aangeboden en het bijbehorende tarief met eventueel een geschat aantal uren. Alle tarieven zijn exclusief 21% btw voor zakelijke klanten. Eventuele bijkomende kosten, waaronder reiskosten á €0,39 p/km, reistijd, vergoeding van kosten voor openbaar vervoer, verblijfskosten en/of parkeerkosten worden tevens in het aanbod vermeld. Aan een schatting qua uren kunnen geen rechten worden ontleend.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Esther Steinebach de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

3.5. Het aanbod en/of een speciaal tarief geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.7. Esther Steinebach vermeldt in het aanbod of het aanbod is bedoeld voor particuliere klanten, zakelijke klanten of beide. Indien een aanbod uitsluitend is gericht op zakelijke klanten, wordt dit duidelijk bij het aanbod vermeld.

3.8. Indien het aanbod betrekking heeft op een dienst, online cursus, online training, module, template, masterclass, webinar, e-book, online leeromgeving, speelgroep, ouderavond, live training, lezing, fysieke bijeenkomst of fysiek product voor particuliere klanten, vermeldt Esther Steinebach duidelijk of het herroepingsrecht geldt, wanneer de bedenktijd ingaat en onder welke voorwaarden het herroepingsrecht kan worden uitgesloten.

3.9. Esther Steinebach mag een aanbetaling als eerste termijnbetaling van het volledige overeengekomen tarief voor de online cursus en/of begeleiding aan de klant in rekening brengen. In geval van een training/lezing op locatie dient de aanbetalingsfactuur van 50% minimaal 7 dagen voor aanvang van de training te zijn voldaan. Losse coachingsessies worden volledig vooraf in rekening gebracht.

3.10. Esther Steinebach mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

3.11. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en mag als zodanig in rekening worden gebracht.

3.12. Esther Steinebach kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

Artikel 4. Overeenkomst, meerwerk, ontbinden, annuleren, herroepingsrecht en wijzigen

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant het akkoord op het aanbod via de e-mail aan Esther Steinebach stuurt, de offerte online accepteert of een bestelling plaatst via de website. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Esther Steinebach en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Esther Steinebach binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt Esther Steinebach de acceptatie van het aanbod. Zolang Esther Steinebach de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.

4.3. Esther Steinebach mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld hoeft te worden.

4.4. Als Esther Steinebach door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag Esther Steinebach de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening brengen.

4.5. Een geplande 1:1 coachingsessie, training, masterclass of lezing kan tot 48 uur voor aanvang van de afspraak kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 48 uur, het voor de tweede keer verplaatsen of bij het niet tijdig aanwezig zijn, worden de volledige uren met betrekking tot de werkzaamheden alsnog in rekening gebracht.



ESTHER
STEINEBACH

4.6. Indien de particuliere klant een overeenkomst op afstand sluit, heeft de klant het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgaaf van redenen te herroepen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Voor diensten, digitale diensten, online cursussen, online trainingen, online masterclasses, webinars en toegang tot een online leeromgeving gaat de bedenktijd in op de dag nadat de overeenkomst is gesloten. Voor fysieke producten gaat de bedenktijd in op de dag nadat de klant, of een door de klant aangewezen derde, het product heeft ontvangen.

4.7. De klant kan gebruikmaken van het herroepingsrecht door dit binnen de bedenktijd schriftelijk aan Esther Steinebach te melden. De klant kan hiervoor gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht. Als de overeenkomst via de website, webshop, online leeromgeving of een andere online omgeving van Esther Steinebach is gesloten, kan de klant de overeenkomst ook herroepen via de online herroepingsfunctie op de website. Esther Steinebach bevestigt de ontvangst van de herroeping zo snel mogelijk schriftelijk.

4.8. Als de klant gebruikmaakt van het herroepingsrecht, betaalt Esther Steinebach alle ontvangen betalingen binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping terug, behalve voor zover de klant al gebruik heeft gemaakt van diensten, digitale inhoud, digitale diensten, online content, online cursussen, online trainingen, online masterclasses, webinars, online leeromgeving of andere onderdelen waarvoor een betalingsverplichting is ontstaan zoals bedoeld in deze algemene voorwaarden. Bij fysieke producten mag Esther Steinebach wachten met terugbetaling totdat het product retour is ontvangen of totdat de klant heeft aangetoond dat het product is teruggestuurd.

4.9. De klant kan Esther Steinebach verzoeken om al tijdens de bedenktijd te starten met de uitvoering van diensten, zoals een 1:1 coachingssessie, begeleiding, training, lezing, masterclass, voorbereiding of andere werkzaamheden. Als de klant daarna binnen de bedenktijd herroept, is de klant een evenredige vergoeding verschuldigd voor het gedeelte van de diensten dat al is uitgevoerd op het moment van herroeping.

4.10. Indien een dienst volledig is uitgevoerd binnen de bedenktijd, vervalt het herroepingsrecht alleen wanneer de particuliere klant vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de start van de uitvoering tijdens de bedenktijd en heeft erkend dat het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst volledig is uitgevoerd.

4.11. Voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, zoals online cursussen, online trainingen, modules, templates, masterclasses, webinars, e-books, werkboeken, downloads, video's, audio's en andere digitale content, kan het herroepingsrecht worden uitgesloten. Dit kan alleen wanneer de klant vooraf uitdrukkelijk instemt met levering tijdens de bedenktijd, erkent dat de klant daarmee het

herroepingsrecht verliest en Esther Steinebach deze instemming bevestigt. Dit kan door het aanvinken van een checkbox in de checkout. Vanaf dat moment kan de klant de aankoop van deze digitale inhoud niet meer herroepen.

4.12. Voor digitale diensten, zoals toegang tot een online leeromgeving, online community of online cursusomgeving, geldt dat de klant bij herroeping een evenredige vergoeding verschuldigd kan zijn voor het gedeelte dat al is geleverd, tenzij het herroepingsrecht rechtsgeldig is uitgesloten.

4.13. Voor deelname aan een live training, cursus, lezing, masterclass, speelgroep, ouderavond of andere bijeenkomst die plaatsvindt op een vooraf vastgelegde datum of binnen een vooraf vastgelegde periode, geldt geen herroepingsrecht voor de particuliere klant. Restitutie van een ticket, deelnamebewijs of lesblok is daarom niet mogelijk, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen of als Esther Steinebach de bijeenkomst annuleert.

4.14. Tijdens de bedenktijd dient de klant zorgvuldig om te gaan met fysieke producten en de verpakking. De klant mag het product alleen uitpakken en bekijken voor zover dat nodig is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen. Indien de klant verder gaat dan nodig is om het product te beoordelen, mag Esther Steinebach een waardevermindering in rekening brengen.

4.15. Indien de klant gebruikmaakt van het herroepingsrecht voor een fysiek product, dient de klant het product binnen 14 dagen na de herroepingsmelding terug te sturen naar Esther Steinebach. De directe kosten voor het terugzenden van het product komen voor rekening van de klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Esther Steinebach is niet verplicht onvoldoende gefrankeerde of ongefrankeerde retourzendingen te accepteren.

4.16. Voor zakelijke klanten geldt geen wettelijk herroepingsrecht. Indien de klant handelt vanuit een beroep of bedrijf, kan de klant een overeenkomst, dienst, training, lezing, masterclass, traject, online cursus, online product, digitale inhoud, digitaal product, fysiek product of ander aanbod niet kosteloos herroepen, annuleren of retourneren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

4.17. Wanneer een traject of overeenkomst buiten de bedenktijd tussentijds door de particuliere klant wordt beëindigd, blijft de klant verplicht om de reeds geleverde diensten, uitgevoerde werkzaamheden, verleende toegang, gebruikte onderdelen en gemaakte kosten naar rato te betalen. Dit geldt niet voor zover dwingend consumentenrecht anders bepaalt.

4.18. In geval van gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de zakelijke klant, vanwege andere redenen dan overmacht of nalatigheid van Esther Steinebach, behoudt Esther Steinebach het recht op het volledige overeengekomen tarief voor de betreffende overeengekomen diensten.



ESTHER
STEINEBACH

De betalingsverplichting voor de zakelijke klant komt niet te vervallen en indien er al betalingen hebben plaatsgevonden, vindt er geen restitutie plaats.

4.19. Wanneer de zakelijke klant een overeenkomst voor aanvang van de werkzaamheden wil annuleren, is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht om een vergoeding voor de reeds ingeplande en gereserveerde uren te betalen:

- annulering tot 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 50% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 65% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 75% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van het overeengekomen bedrag.

4.20. Een training of werkzaamheden op locatie kunnen niet worden verplaatst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De geplande datum is definitief. Voor particuliere klanten geldt dit niet voor zover het wettelijke herroepingsrecht of dwingend consumentenrecht anders bepaalt.

4.21. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

4.22. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Esther Steinebach zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is Esther Steinebach bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst, levering diensten en producten

5.1. Iedere overeenkomst tussen Esther Steinebach en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Esther Steinebach de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Esther Steinebach kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat van de werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de klant voldoet en/of aan het resultaat dat de klant beoogde.

5.2. Esther Steinebach zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Esther Steinebach levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Esther Steinebach is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld referenties, de gegevens van de klant op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.4. De klant is verplicht om alle informatie die nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar Esther Steinebach om verzoekt, tijdig aan Esther Steinebach beschikbaar te stellen. De gevraagde, aanvullende informatie moet uiterlijk 3 werkdagen voor aanvang van de 1:1 coachingsessie, training, masterclass of lezing door Esther Steinebach zijn ontvangen, tenzij anders is overeengekomen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn.

5.5. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan Esther Steinebach beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag Esther Steinebach eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Esther Steinebach zijn ontvangen.

5.6. Als door toedoen van Esther Steinebach de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Esther Steinebach dit zo snel mogelijk schriftelijk aan de klant meedelen.

Esther Steinebach is tevens bevoegd haar werkzaamheden uit te laten voeren door een geschikte vervanger.

5.7. Esther Steinebach werkt voor de opdracht online, op haar eigen locatie of op de locatie van de klant. Indien de klant kenbaar maakt op een andere, externe locatie af te willen spreken dan kan er in overleg met Esther Steinebach een afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze externe locatie zijn voor rekening van de klant.

5.8. Indien werkzaamheden op locatie bij de klant plaatsvinden, wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van de faciliteiten bij de klant.

5.9. In aanvulling op artikel 5.7 en 5.8 is Esther Steinebach te allen tijde gerechtigd om geen gehoor te geven aan een verzoek van de klant om de werkzaamheden op locatie uit te voeren maar de werkzaamheden online uit te voeren.

5.10. De door Esther Steinebach gehanteerde leveringstermijn verschilt per opdracht en wordt in overleg met de klant vastgesteld. De levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen.



ESTHER
STEINEBACH

De klant moet de benodigde gegevens en/of materialen en/of aanvullende gegevens zoals genoemd in artikel 5.4 en eventuele aanvullende gegevens om een juiste uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken, uiterlijk 3 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden/voorbereidingen aan Esther Steinebach aanleveren. Indien de klant dit nalaat, is Esther Steinebach niet aansprakelijk voor enige vertraging van de uitvoering van haar werkzaamheden.

5.12. Genoemde termijnen zijn altijd richtlijnen, deze termijn is nooit definitief. Als de termijn wordt overschreden, betekent dit niet automatisch dat Esther Steinebach in gebreke is.

5.13. Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als Esther Steinebach na een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn de levering alsnog uitvoert en de verplichtingen niet nakomt.

5.14. De klant is verplicht datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Esther Steinebach mogelijk te maken. Hieronder wordt onder andere verstaan het leveren van de gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 5.11.

5.15. Aan de leveringsplicht van Esther Steinebach zal, zonder tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Esther Steinebach geleverde diensten en/of producten een keer aan de klant zijn aangeboden.

5.16. De door Esther Steinebach geleverde digitale producten en/of diensten zijn enkel voor het in de offerte overeengekomen gebruik en zijn persoonlijk. De geleverde digitale producten mogen niet worden gebruikt voor andere (commerciële) doeleinden dan in eerste instantie in de offerte is overeengekomen. De methodiek en inhoud van de sessies, trainingen, cursussen en/of masterclasses van Esther Steinebach mogen in geen enkel geval worden doorverkocht aan derden en/of beschikbaar worden gesteld binnen een organisatie.

5.17. In geval van een traject met een vooraf bepaalde duur is de klant zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van 1:1 sessies en overlegmomenten binnen 3 maanden na akkoord op de offerte. Niet tijdig ingeplande sessies komen te vervallen na afloop van de duur van de overeenkomst. Tevens kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

5.18. In uitzondering op artikel 5.17 kan, tenzij anders overeengekomen, het traject enkel in uitzonderlijke en/of bijzondere situaties en alleen na overleg met Esther Steinebach met maximaal 2 weken worden verlengd.

5.19. Enkel in overleg met Esther Steinebach kan een traject worden gepauzeerd. Indien Esther Steinebach instemt met het pauzeren van een traject, dient er tegelijkertijd een herstartdatum bepaald te worden.

5.20. Esther Steinebach verstuurt de producten met pakketpost van PostNL. Esther Steinebach is niet aansprakelijk voor verlies of een verkeerde bezorging van het product indien de klant een onjuist bezorgadres heeft opgegeven. Indien het pakket nogmaals verstuurd moet worden, komen de extra verzendkosten voor rekening van de klant.

5.21. Indien de klant bij ontvangst van een verzonden pakket een beschadigd pakket ontvangt, dient de klant foto's te maken van het beschadigde pakket en dit pakket gesloten te laten. De klant neemt vervolgens binnen 2 werkdagen na ontvangst van het pakket met de geleverde producten contact op met Esther Steinebach. Zodra de klant het beschadigde pakket opent dan wel te laat contact opneemt met Esther Steinebach, kan de klant geen aanspraak meer maken op eventuele garanties.

Artikel 6. Rechten en verplichtingen voor de klant

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.4. zo spoedig mogelijk aan Esther Steinebach te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Esther Steinebach geleverde diensten binnen 7 dagen na een 1:1 coachingssessie, training, masterclass of lezing en uiterlijk binnen 30 dagen na afronding van de hele opdracht, aan Esther Steinebach te melden. Esther Steinebach streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht Esther Steinebach een redelijke termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

6.5. Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant Esther Steinebach van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die Esther Steinebach nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Esther Steinebach niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. Als Esther Steinebach inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Esther Steinebach is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.

6.8. Voor het herroepingsrecht van particuliere klanten en de uitsluiting van het herroepingsrecht voor zakelijke klanten wordt verwezen naar artikel 4.



ESTHER
STEINEBACH

6.9. Voor digitale producten, digitale inhoud en digitale diensten geldt het herroepingsrecht zoals opgenomen in artikel 4. Het is de klant niet toegestaan online cursussen, online trainingen, modules, templates, masterclasses, webinars, e-books, werkboeken, downloads, video's, audio's of andere digitale content te kopiëren, te delen, door te verkopen, openbaar te maken of aan derden ter beschikking te stellen.

Artikel 7. Aanvullende bepalingen: online trainingen en cursussen, speelgroepen

7.1. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontfangen aan de 1:1 coachingssessies, training, masterclass en/of lezing en ieder handelen van de klant is voor zijn/haar eigen rekening en risico. Esther Steinebach aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoceerde wijze en methode van Esther Steinebach in de praktijk tot uitvoering brengt.

7.2. De klant erkent dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant zelf en de manier waarop de klant de opdrachten van Esther Steinebach uitvoert. Esther Steinebach geeft geen enkele garanties voor het behalen van een bepaald resultaat door de klant. Eventuele resultaten kunnen pas later, ook na het einde van het traject, optreden.

7.3. De kennis die door de klant wordt opgedaan, mag niet worden gekopieerd en mag alleen voor eigen doeleinden gebruikt worden.

7.4. In aanvulling op artikel 7.3 is het de klant niet toegestaan, ongeacht (volledige) deelname of niet, om binnen 12 maanden na afronding van een training, cursus, masterclass of lezing een soortgelijk cursus/training/programma al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Esther Steinebach aan te bieden of te doen geven. Als Esther Steinebach waarneemt dat de klant de content geheel of gedeeltelijk heeft gekopieerd, is het aan de klant om aan te tonen dat dit niet het geval is, en is artikel 9 van toepassing.

7.5. Casuïstiek die binnen een training, cursus of masterclass wordt behandeld en/of besproken kan worden gebruikt in blogs, (praktijk)voorbeelden en/of op social media. Deze verhalen en/of voorbeelden worden volledig anoniem en onherkenbaar ingezet.

7.6. De klant is in geen enkel geval gerechtigd screenshots te maken van de online trainingen en/of masterclasses en met derden te delen.

7.7. De klant heeft toegang tot het online product zolang dit door Esther Steinebach wordt aangeboden. Indien Esther Steinebach besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen, stelt Esther Steinebach de klant hier drie maanden voorafgaand aan de verhuizing of verwijdering van op de hoogte, via het meest recente bekende e-mailadres van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig volgen van de content en eventueel downloaden van bestanden.

7.8. Esther Steinebach mag het aanbod en de bijbehorende content binnen een training, cursus of masterclass uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra Esther Steinebach dit nodig acht.

7.9. Inloggegevens met betrekking tot de online leeromgeving mogen niet met derden worden gedeeld. Indien Esther Steinebach waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot de online leeromgeving en/of afgeschermd content van Esther Steinebach, is Esther Steinebach gerechtigd de toegang voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, te ontfangen.

7.10. Esther Steinebach maakt gebruik van software van een derde partij (leverancier) om de content binnen de online leeromgeving digitaal aan de klant beschikbaar te stellen. Esther Steinebach kan niet garanderen dat die software altijd en overal te bereiken is en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het tijdelijk niet bereikbaar zijn van de content.

7.11. De klant kan in de online community van Esther Steinebach berichten plaatsen. De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten die worden geplaatst. Berichten mogen geen reclame, ongevraagde acquisitie, spam, discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevatten of op andere manier wijze de wet overtreden en andere deelnemers schaden. Esther Steinebach mag deze informatie altijd zonder opgave van redenen verwijderen en, indien nodig, de klant direct verwijderen uit de Telegram groep en community.

7.12. Voor deelname aan een live training, cursus, lezing, masterclass, speelgroep, ouderavond of andere bijeenkomst die plaatsvindt op een vooraf vastgelegde datum of binnen een vooraf vastgelegde periode, geldt geen herroepingsrecht voor de particuliere klant. Restitutie van een ticket, deelnamebewijs of lesblok is daarom niet mogelijk, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen of als Esther Steinebach de bijeenkomst annuleert. Indien mogelijk kan het ticket of deelnamebewijs in overleg met Esther Steinebach worden ingezet voor een andere datum, mits deze beschikbaar is.

7.13. Indien Esther Steinebach door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Esther Steinebach, ingehuurde derden of overmacht zoals genoemd in artikel 12 genoodzaakt is een groepsactiviteit, speelgroep, ouderavond, training, cursus of live masterclass te verplaatsen of op een andere locatie te laten plaatsvinden, behoudt de klant het recht op deelname op de nieuwe datum of locatie. Indien de klant op de nieuwe datum of locatie niet aanwezig kan of wil zijn, wordt het betaalde bedrag binnen 14 dagen aan de klant terugbetaald.

7.14. Het is de klant niet toegestaan beeld- en geluidsopnames te maken van Esther Steinebach tenzij vooraf toestemming is verleend.



ESTHER
STEINEBACH

Speelgroepen

7.15. Esther Steinebach biedt speelgroepen in lesblokken van 6 weken aan. De klant kan dit lesblok via de website aanschaffen. Bij dit lesblok zit één ouderavond inbegrepen.

7.16. De klant hoeft geen deelname te registreren, zodra de klant een lesblok aangeschaft heeft is zijn/haar deelname voor die betreffende 6 weken gereserveerd.

7.17. De speelgroep-lessen zijn 90 minuten per les.

7.18. Restitutie van speelgroep-lessen en/of een ouderavond waarbij de klant niet aanwezig is geweest vanwege ziekte of andere omstandigheden is niet mogelijk.

7.19. Deelname van de klant aan een groepsactiviteit (speelgroep of ouderavond) kan niet worden verplaatst of ingehaald in geval van afwezigheid. Esther Steinebach maakt een planning voor de groepsactiviteiten en stelt de klant daarvan tijdig op de hoogte. Het niet (kunnen) deelnemen aan een groepsactiviteit (speelgroep of ouderavond) leidt niet tot restitutie van betaalde gelden of opschorting van een betalingsverplichting.

Artikel 8. Betaling

8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.

8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8.3. De aanbeting dient te zijn voldaan voor aanvang van de werkzaamheden.

8.4. Esther Steinebach biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Esther Steinebach bevoegd de werkzaamheden te pauzeren tot de betalingsachterstand is ingelopen.

8.5. Indien niet-tijdige betaling twee keer is voorgekomen, kan Esther Steinebach besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en/of de mogelijkheid tot termijnbetalingen op te heffen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door Esther Steinebach.

8.6. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.

8.7. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW bedragen. In geval van een particuliere klant worden de wettelijke BIK tarieven in rekening gebracht.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Esther Steinebach onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Esther Steinebach het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.10. De klant kan bezwaren tegen de door Esther Steinebach verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Esther Steinebach kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Esther Steinebach een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.11. Indien de betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of door een storning van het bedrag, dan is de klant €15,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso. De klant is en blijft verplicht de tot dan toe openstaande facturen te voldoen. Indien de klant een particuliere klant is, worden administratiekosten alleen in rekening gebracht voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 9. Intellectueel eigendom

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, producten, methodieken, lesmaterialen, documentatie en/of overige materialen berusten bij Esther Steinebach tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, documentatie en/of (les)materialen zoals e-mails, modules en werkboeken te veelvoudigen, door te verkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door Esther Steinebach ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Esther Steinebach tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Esther Steinebach is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Esther Steinebach wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant Esther Steinebach vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.

9.4. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij Esther Steinebach recht heeft op een vergoeding ter hoogte van €1.000,- voor een dergelijke vorm van onrechtmatig gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.



ESTHER
STEINEBACH

Artikel 10. Duur overeenkomst en beëindiging

10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

10.2. De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen, behalve als dit expliciet is toegestaan in deze algemene voorwaarden, schriftelijk is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt. Voor particuliere klanten geldt daarnaast het wettelijke herroepingsrecht zoals opgenomen in artikel 4.

10.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

10.4. In uitzondering op artikel 10.3. kan Esther Steinebach de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;
- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en/of terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortvloeit uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van Esther Steinebach negeert;
- er voor Esther Steinebach aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Esther Steinebach zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Esther Steinebach zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 het resterende bedrag voor de nog niet uitgevoerde werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.6. Als Esther Steinebach op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de reeds uitgevoerde werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald.

Daarnaast blijven bedragen die Esther Steinebach vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen die door Esther Steinebach worden gegeven tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden. Esther Steinebach geeft enkel trainingen en advies.

Daarnaast erkent de klant dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant.

11.2. Indien Esther Steinebach, ondanks artikel 11.1, toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal van het overeengekomen tarief voor de betreffende werkzaamheden. Dit bedrag is te allen tijde maximaal het bedrag wat de verzekering aan Esther Steinebach uitkeert. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de door de klant laatst betaalde factuur.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Esther Steinebach heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Esther Steinebach een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Esther Steinebach niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is Esther Steinebach alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.5. Esther Steinebach is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van Esther Steinebach.

11.6. Esther Steinebach is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.4 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer Esther Steinebach is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.



ESTHER
STEINEBACH

11.7. De klant vrijwaart Esther Steinebach tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die Esther Steinebach in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

11.8. De inhoud van de 1:1 coachingssessies, training, masterclass of lezing zijn niet bedoeld ter vervanging van medisch advies van een arts, medisch specialist, psycholoog, psychiater, therapeut of kinderarts. Het accepteren van begeleiding en eventuele beslissingen die genomen worden naar aanleiding van de sessies, speelgroepen en/of het traject, masterclass of lezing, is voor eigen verantwoordelijkheid van de klant. Esther Steinebach aanvaardt geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook. De adviezen bevatten uitsluitend algemene handvatten met betrekking tot in verbinding staan met je kind. Daarnaast heeft Esther Steinebach het recht om de sessies te staken totdat er contact is geweest met een (huis)arts, medisch specialist, psycholoog, psychiater, therapeut of kinderarts als Esther Steinebach dit nodig acht of aan de klant adviseert.

Artikel 12. Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht

12.1. Esther Steinebach is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. Esther Steinebach is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Esther Steinebach geen invloed op kan uitoefenen. Esther Steinebach kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Esther Steinebach een overeenkomst is aangegaan.

12.4. Bij een zakelijke overeenkomst mag Esther Steinebach de werkzaamheden verplaatsen tot het einde van de overmachtssituatie en blijft de betalingsverplichting in stand.

12.5. Esther Steinebach mag in geval van overmacht tevens besluiten een live-training om te zetten naar een online-training zodat de training alsnog door kan gaan.

Artikel 13. Overige bepalingen en toepasselijk recht

13.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als Esther Steinebach deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. Esther Steinebach spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

13.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

13.4. Indien Esther Steinebach in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontlenen.

13.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als Esther Steinebach daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

13.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

13.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

13.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Esther Steinebach is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: juli 2026