

# Algemene voorwaarden Peggy Walker

Versie: 11 maart 2026

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden bepaalde definities gebruikt. Hieronder staat wat ze betekenen.

- 1.1. Peggy Walker, tevens handelend onder de naam Walker Coaching, de eenmanszaak van Peggy Walker gevestigd te Zoetermeer, Burgemeester Augustijnstraat 165, onder KvK-nummer 27256064.
- 1.2. Klant: iedere (rechts)persoon die Peggy Walker de opdracht geeft voor een of meerdere diensten, of producten van Peggy Walker afneemt. Met deze definitie wordt zowel Zakelijke klant als Consument bedoeld. In deze Algemene Voorwaarden ook wel aangeduid als "ie/jij" of "jou(w)".
- 1.3. Zakelijke klant: iedere (rechts)persoon die handelt voor doeleinden binnen zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- 1.4. Consument: iedere natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.5. Partijen: jij als Klant, en Peggy Walker samen. In deze Algemene Voorwaarden ook wel aangeduid als "wij/we" of "ons/onze".
- 1.6. Deelnemer: de natuurlijke persoon, niet zijnde de Klant, voor wie de dienst wordt uitgevoerd en die door Klant voor deelname is aangemeld.
- 1.7. Opdracht: de opdracht van jou tot het verlenen van een of meerdere diensten door Peggy Walker.
- 1.8. Overeenkomst: de overeenkomst die tot stand is gekomen of komt tussen ons.  
*Voorbeelden van overeenkomsten zijn, maar dit is niet beperkt tot: de overeenkomst op afstand en/of de overeenkomst van opdracht.*
- 1.9. Overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen Peggy Walker en Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, zonder dat wij tegelijk fysiek bij elkaar aanwezig zijn, en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand (*denk aan telefoon of internet*).
- 1.10. Bedenktime: de termijn waarbinnen je gebruik kan maken van jouw herroepingsrecht.
- 1.11. Herroepingsrecht: de mogelijkheid die je hebt om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
- 1.12. Dag: kalenderdag.
- 1.13. Duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel dat jou of Peggy Walker in staat stelt om persoonlijk aan een van ons gerichte informatie op te slaan op een wijze

die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik, gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd. Dit hulpmiddel maakt daarnaast een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk.

*Voorbeelden: papier, usb-sticks, cd-roms, dvd's, geheugenkaarten, harde schijven van computers, en e-mails.*

**1.14. Abonnement:** de overeenkomst waarbij je Peggy Walker periodiek betaalt voor de aangeboden diensten, en waarbij de dienst aangeduid wordt met "abonnement".

*Diensten waarbij je periodiek betaalt en niet worden aangeduid met "abonnement", vallen dus niet onder deze definitie.*

**1.15. Abonnementsperiode:** de periode waarvoor een abonnement is aangegaan.  
*Voorbeeld: Je bent een abonnement aangegaan voor 3 maanden. Dan is de abonnementsperiode 3 maanden.*

**1.16. Abonnementsmaand:** een maand waarin jouw abonnement loopt.  
*Voorbeeld: jouw abonnement start op 14 mei 2026. Dan start elke nieuwe abonnementsmaand op de 14e.*

**1.17. Overmacht:** elke niet-toerekenbare onmogelijkheid om de verplichtingen van de overeenkomst na te komen, zoals onder andere, maar niet uitsluitend: brand, ongevallen, softwarestoringen, computerstoringen, storingen of uitvallen van internet, telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, onverwachte wegwerkzaamheden, oponthoud in het verkeer, ziekte, overheidsmaatregelen, epidemieën, en pandemieën.

## 2. Toepasselijkheid

**2.1.** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op:

- A. alle overeenkomsten tussen ons;
- B. de fase voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst (zoals bij het doen van een aanbod);
- C. eventuele nieuwe of aanvullende overeenkomsten.

**2.2.** Deze Algemene Voorwaarden worden op zo'n manier aan jou ter beschikking gesteld dat deze door jou op eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

**2.3.** Wanneer datgene wat vermeld is in vorig lid niet mogelijk is, dan zal Peggy Walker vóórdát de overeenkomst wordt gesloten, bekend maken waar deze Algemene Voorwaarden (digitaal) geraadpleegd kunnen worden. Daarnaast maakt Peggy Walker bekend dat deze Algemene Voorwaarden op verzoek digitaal of op een andere manier zullen worden verstuurd.

**2.4.** We kunnen afwijken van deze Algemene Voorwaarden als we dit uitdrukkelijk overeengekomen zijn, en zolang dit niet in strijd is met dwingend recht.

2.5. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW is expliciet uitgesloten. Dat betekent dat wanneer een opdracht verleend is met het oog op Peggy Walker, zij de uitvoering van de opdracht niet zelf hoeft te verrichten.

2.6. De toepasselijkheid van artikel 7:409 lid 2 BW is expliciet uitgesloten. Dit betekent dat, wanneer een opdracht met oog op Peggy Walker is verleend, en ze komt te overlijden, haar erfgenamen geen verplichting hebben om jouw belangen na haar overlijden te behartigen.

2.7. De toepasselijkheid van jouw eigen algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

### 3. Aanbod & offertes

3.1. Het aanbod of de offerte van Peggy Walker bevat een duidelijke, volledige en begrijpelijke omschrijving van de aangeboden diensten.

3.2. Duidelijke vergissingen of fouten in het aanbod of een offerte binden Peggy Walker niet.

3.3. Een aanbod of offerte is maximaal 30 dagen geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of in de offerte staat vermeld. Een aanbod op de website van Peggy Walker is net zo lang geldig als dat het daar vermeld staat, en anders zolang het online staat.

3.4. Wanneer een aanbod of offerte wordt gedaan waar de dienst geen vast tarief heeft, maar waar het om een dienst op basis van uurtarief gaat, dan wordt (al dan niet op jouw verzoek) door Peggy Walker ingeschat hoeveel uren Peggy Walker nodig heeft om de dienst te verlenen.

3.5. Aan de geschatte uren voor een dienst op basis van uurtarief en het daaruit voortvloeiende totale tarief kunnen geen rechten worden ontleend. De geschatte uren kunnen in de praktijk zowel lager als hoger uitvallen. Peggy Walker factureert naar daadwerkelijk gewerkte uren.

3.6. Als je een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.

### 4. Totstandkoming & duur van de overeenkomst

#### *Totstandkoming*

4.1. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat je het aanbod of de offerte van Peggy Walker hebt aanvaard.

4.2. Overeenkomsten bevestigt Peggy Walker zo spoedig mogelijk. In het bijzonder geldt in geval van overeenkomsten op afstand dat Peggy Walker jou een bevestiging van de overeenkomst verstrekt op een duurzame gegevensdrager. Die bevestiging moet Peggy Walker sturen binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst, of voordat de dienst wordt uitgevoerd. Deze bevestiging bevat de wettelijke voorgeschreven informatie, mits Peggy Walker deze informatie niet al voor het sluiten van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager heeft verstrekt. Daarnaast bevat de

bevestiging, voor zover van toepassing, de bevestiging van de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en jouw verklaring zoals genoemd in artikel 15.9.

**4.3.** Zolang Peggy Walker niet heeft bevestigd dat Peggy Walker de aanvaarding van het aanbod of de offerte van jou heeft ontvangen, mag je als Consument de overeenkomst ontbinden.

**4.4.** Opdrachten worden schriftelijk door jou bevestigd. Wanneer je er op een andere manier dan schriftelijk mee instemt dat Peggy Walker begint met het uitvoeren van de Opdracht, dan geldt de inhoud van de offerte of het aanbod als overeengekomen en zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Nadere afspraken binden Peggy Walker pas nadat deze schriftelijk door jou zijn bevestigd.

#### ***Duur***

**4.6.** Een overeenkomst duurt voor bepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

## **5. Deelnemers**

**5.1.** Een Deelnemer is geen partij bij de overeenkomst en kan er ook geen rechten ontlenen.

**5.2.** Je moet ervoor zorgen dat:

- A.** Deelnemers zich houden aan de voor hem relevante bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomst die we sluiten;
- B.** je de Deelnemers waarvoor je de overeenkomst hebt gesloten, de voor hem relevante bepalingen kenbaar maakt.

**5.3.** Je blijft volledig verantwoordelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit de overeenkomst. Handelingen en nalaten door Deelnemers komen volledig voor rekening en risico van jou. Onder dit risico vallen onder meer, maar niet uitsluitend:

- A.** het niet verschijnen (no-show) van een Deelnemer;
- B.** het niet, niet volledig of niet tijdig aanleveren van benodigde informatie of materialen door een Deelnemer;
- C.** een Deelnemer die wil stoppen.

Deze situaties geven geen recht op (gedeeltelijke) terugbetaling en veranderen niets aan jouw betalingsverplichting.

**5.4.** Contact tussen Peggy Walker en jou beperkt zich tot praktische en organisatorische zaken, zoals planning, aanwezigheid en – indien overeengekomen – voortgang op hoofdlijnen. Inhoudelijke informatie over de coaching wordt uitsluitend gedeeld met uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Deelnemer.

**5.5.** Je mag een Deelnemer alleen vervangen door een ander na voorafgaande schriftelijke toestemming van Peggy Walker. Peggy Walker kan aan vervanging voorwaarden stellen, bijvoorbeeld met betrekking tot beschikbaarheid, niveau of planning. Vervanging geeft geen recht op aanpassing van de prijs of planning.

**5.6.** Als een Deelnemer niet verschijnt of niet kan deelnemen aan een geplande sessie, vervalt deze sessie. Inhalen of verplaatsen is alleen mogelijk als Peggy Walker daar vooraf schriftelijk mee instemt en je een meerprijs voldoet.

**5.7.** Je bent verantwoordelijk voor het tijdig informeren van Deelnemers en voor hun bereikbaarheid voor planning en uitvoering van de dienstverlening. Het uitblijven van reactie of medewerking van een Deelnemer komt voor jouw rekening en risico.

**5.8.** Eventuele vragen, klachten of aanspraken van Deelnemers moeten via jou worden ingediend.

## **6. Wijzigingen / Meerprijs**

### *Wijzigingen*

**6.1.** Het is na totstandkoming van de overeenkomst alleen mogelijk de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

### *Meerprijs*

**6.2.** Peggy Walker mag bij een overeenkomst een meerprijs in rekening brengen wanneer Peggy Walker door omstandigheden die ten tijde van de offerte of het aanbod onbekend waren, aanvullend of meer werk moet verrichten dan eerder was overeengekomen. Peggy Walker geeft een opgave met de meerprijs. Heb je bezwaar tegen de aanvullende werkzaamheden of het meerwerk waarvoor de meerprijs geldt, dan heb je het recht om deze aanvullende werkzaamheden te weigeren. Je moet dan wel alsnog de betaling van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht voldoen.

## **7. Tarieven / kosten**

**7.1.** Alle tarieven die Peggy Walker hanteert zijn in euro's en exclusief eventuele overige kosten (zoals bijvoorbeeld, maar dit is niet beperkt tot: reiskosten, parkeerkosten, overnachtingen).

**7.2.** Tarieven worden exclusief btw gecommuniceerd naar Zakelijke klant, en inclusief btw naar Consument.

**7.3.** Alle tarieven die Peggy Walker hanteert die op haar website staan vermeld of die op een andere manier kenbaar zijn gemaakt, kan Peggy Walker te allen tijde wijzigen.

**7.4.** Een tariefwijziging bij een lopende overeenkomst maakt Peggy Walker minimaal één maand van tevoren bekend.

**7.5.** Je mag als Consument de overeenkomst ontbinden wanneer een tariefwijziging binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst plaatsvindt.

## **8. Betaling**

- 8.1.** Peggy Walker mag voorafgaand aan het uitvoeren van haar diensten factureren, zowel het totaal overeengekomen bedrag als een aanbetaling of termijnbetaling. Daarnaast mag Peggy Walker er ook voor kiezen om tussentijds (gedeeltelijk) te factureren.
- 8.2.** Betaling gaat via automatisch incasso of per factuur. Als het per factuur gaat, moet de betaling binnen 14 dagen na factuurdatum worden voldaan, tenzij anders overeengekomen.
- 8.3.** De vergoeding die Peggy Walker aan jou als Consument vraagt voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel bedraagt op zijn hoogst de kosten van het gebruik daarvan voor Peggy Walker, tenzij het verboden is om de kosten van het gebruik door te rekenen naar jou als Consument.
- 8.4.** Je mag als Zakelijke klant geen betaling(en) verrekenen, en je moet als Zakelijke klant de betaling zonder opschorting voldoen.
- 8.5.** Als je als Zakelijke klant niet aan je betalingsverplichting(en) voldoet, dan ben je van rechtswege in verzuim.
- 8.6.** Als je als Consument niet aan jouw betalingsverplichting(en) voldoet, dan word je twee keer door Peggy Walker in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van 14 dagen aan je betalingsverplichting te voldoen.
- 8.7.** Als je als Zakelijke klant in verzuim bent, of als de betaling door jou als Consument uitblijft na de eerder genoemde betalingsherinneringen, dan ben je de wettelijke (handels)rente aan Peggy Walker verschuldigd en dan mag Peggy Walker de buitengerechtelijke kosten in rekening brengen. Het bedrag voor buitengerechtelijke kosten bestaat voor Zakelijke klant uit minstens € 150 en dit ben jij als Zakelijke klant zonder aanmaning verschuldigd vanaf de dag nadat de overeengekomen uiterste dag van betaling is verstreken.
- 8.8.** Betaal je niet (volledig) of niet tijdig, dan kan Peggy Walker de (resterende) werkzaamheden ter uitvoering van de overeenkomst opschorten.
- 8.9.** In geval van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering of surséance van betaling aan jouw zijde, zijn jouw verplichtingen tegenover Peggy Walker onmiddellijk opeisbaar. Ook mag Peggy Walker de werkzaamheden opschorten of de overeenkomst beëindigen.

## **9. Uitvoering van opdrachten**

### ***Algemeen***

- 9.1.** Peggy Walker voert een opdracht uit met de zorgvuldigheid en deskundigheid die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van Peggy Walker mag worden verwacht.
- 9.2.** Peggy Walker voert een opdracht naar eigen inzicht uit.
- 9.3.** Je moet de instructies van Peggy Walker opvolgen zodat Peggy Walker de opdracht naar haar inzicht kan uitvoeren.

9.4. Peggy Walker heeft een inspanningsverplichting, en geen resultaatsverplichting. Dat betekent dat Peggy Walker haar best doet een bepaald resultaat voor jou te behalen, maar dat ze je geen resultaat kan garanderen.

***Leveren van toegang, informatie, media, bescheiden en gegevens door jou***

9.5. Je zorgt ervoor dat je alle relevante toegangen, informatie, media, bescheiden en gegevens waarvan je begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen dat die benodigd zijn voor correcte uitvoering van de overeenkomst, tijdig, in gewenste vorm en op de juiste wijze levert aan Peggy Walker.

9.6. Stel je de gevraagde toegang, informatie, media, bescheiden en/of gegevens niet, niet tijdig of niet behoorlijk beschikbaar, en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan mag Peggy Walker haar werkzaamheden opschorten.

9.7. Kosten en risico's die opgelopen worden doordat gevraagde toegang, informatie, media, bescheiden en/of gegevens niet, niet tijdig of niet behoorlijk worden geleverd, zijn voor jouw rekening.

9.8. Je staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, bescheiden en gegevens, ook wanneer deze van derden afkomstig zijn.

9.9. Je zorgt ervoor dat jij bij het aanleveren en/of uploaden van teksten, afbeeldingen, logo's, ontwerpen, en dergelijke, niet handelt in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van derden.

9.10. Het behoort niet tot de opdracht van Peggy Walker om onderzoek te doen naar het bestaan van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot informatie, gegevens, media en bescheiden die jij levert.

***Derden***

9.11. Peggy Walker mag haar werk uitbesteden aan derden.

9.12. Peggy Walker is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door derden, tenzij de schade aan Peggy Walker is toe te rekenen.

## **10. Workshops/trainingen**

***Algemeen***

10.1. Peggy Walker kan geen resultaten garanderen met de inhoud uit de workshops/trainingen die ze geeft.

10.2. Je bent zelf verantwoordelijk voor de juiste toepassing van (de inhoud van) de workshops/trainingen.

10.3. Het staat Peggy Walker vrij om de inhoud van (een onderdeel van) een workshop/training (gedeeltelijk) te wijzigen.

***Minimum aantal personen***

10.4. Wanneer bij een workshop/training die Peggy Walker zelf organiseert een minimum aantal personen is vereist, en dit minimum wordt niet behaald, dan krijg je je reeds betaalde geld terug. Verzet Peggy Walker de workshop/training naar

een andere datum, dan mag je er ook voor kiezen om op de andere datum mee te doen.

### ***Aanwezigheid***

10.5. Wanneer Peggy Walker van Zakelijke klant de opdracht krijgt een workshop/training te geven en er één of meerdere deelnemers niet aanwezig kunnen zijn, dan heeft Zakelijke klant geen recht op (gedeeltelijke) restitutie.

10.6. Kan je niet aanwezig zijn bij een workshop/training die Peggy Walker zelf heeft georganiseerd, dan mag je aansluiten bij een andere dag dat Peggy Walker dezelfde workshop/training geeft, of heb je recht op je geld terug.

### ***Toegang***

10.7. Je moet volledig betaald hebben voordat je deelneemt aan een door Peggy Walker georganiseerde workshop/training, behalve als Peggy Walker anders heeft aangegeven.

10.8. Peggy Walker mag jou de toegang ontzeggen tot een door haarzelf georganiseerde workshop of training, als je nog niet volledig hebt betaald.

10.9. Als je niet de overeengekomen (aan)betaling hebt gedaan voor een workshop/training die Peggy Walker in opdracht van jou als Zakelijke klant geeft, dan mag Peggy Walker weigeren deze te geven op de afgesproken datum, zonder schadevergoeding aan jou als Zakelijke klant verschuldigd te zijn. Peggy Walker zal de workshop/training pas geven zodra de gehele (aan)betaling is voldaan.

### ***Beschikbaarheid***

10.11. Peggy Walker kan niet garanderen dat een online workshop/training altijd en volledig beschikbaar is. Peggy Walker kan gebruik maken van een derde partij voor het weergeven van de online workshop/training. Peggy Walker heeft daarom geen invloed op tijdelijke (gedeeltelijke) onbeschikbaarheid door storingen of onderhoud door deze derde partij.

10.12. Peggy Walker spant zich in om tijdig aan te kondigen wanneer er onderhoud of aanpassingen worden uitgevoerd door de in vorig lid genoemde derde partij of door Peggy Walker. Wanneer dit door de aard van de situatie niet lukt, dan is Peggy Walker niet aansprakelijk voor de schade die hieruit ontstaat bij jou.

10.13. Je moet een storing van zo'n derde partij melden aan Peggy Walker.

### ***Gastsprekers***

10.14. Peggy Walker is niet aansprakelijk voor de inhoud die een gastspreker vertelt.

### ***Verbod toegang aan derden***

10.15. Je mag op geen enkele manier toegang tot de workshops/trainingen geven aan derden. Onder derde valt in dit en volgend lid: elke partij die niet de persoonsnaam draagt die zich heeft aangemeld voor de workshop/training.

10.16. Wanneer je toch toegang tot een workshop/training geeft aan derden, dan moet je het op dat moment huidige bedrag betalen die die derde normaal

betaald zou moeten hebben voor die dienst. Daarnaast mag Peggy Walker eventuele aanvullende schadevergoeding van jou vorderen, en de overeenkomst met jou beëindigen. Bij beëindiging van de overeenkomst blijft Zakelijke klant – afwijking van artikel 15.4 – betalingsplichtig voor het geheel overeengekomen bedrag en heeft Zakelijke klant geen recht op (gedeeltelijke) restitutie.

### ***Opnames***

**10.17.** Je mag geen beeld- en/of geluidsopnames maken tijdens de workshops/trainingen, tenzij anders aangegeven.

## **11. Verzetten / no show**

### ***Definities***

**11.1.** Onder afspraken worden in dit artikel verstaan (online/fysieke/telefonische) bijeenkomsten, ongeacht of deze benodigd zijn voor Peggy Walker om haar werkzaamheden te kunnen verrichten. Denk aan coachingsessies.

### ***Verzetten van afspraken***

**11.2.** Je/Deelnemer mag een afspraak alleen bij overmacht verzetten.

**11.3.** De nieuwe datum voor de afspraak moet binnen één maand plaatsvinden gezien vanaf de originele datum van de afspraak, tenzij de overmachtsituatie dat niet toelaat.

Verzet je/Deelnemer een afspraak binnen het Zelfkennis Verdiepingstraject, dan schuift het einde van het Zelfkennis Verdiepingstraject eenmalig één maand op. De laatste afspraak moet dan ook uiterlijk binnen die laatste maand plaatsvinden. *Voorbeeld: je start op 1 januari 2027 het Zelfkennis Verdiepingstraject, en deze zou na 30 juni 2027 eindigen. Verzet je een afspraak, dan moet de laatste afspraak uiterlijk 31 juli 2027 plaatsvinden.*

**11.4.** Peggy Walker mag een afspraak te allen tijde verzetten. In dit geval is Peggy Walker jou als Zakelijke klant geen schadevergoeding verschuldigd.

**11.5.** Wanneer Peggy Walker een afspraak moet verzetten omdat de gevraagde toegang, informatie, gegevens, media of bescheiden niet op tijd door Zakelijke klant of Deelnemer zijn geleverd vóór de afspraak, dan mag Peggy Walker haar op dat moment geldende uurtarief extra in rekening brengen voor de tijd van de afspraak voor elke keer dat de afspraak om deze reden moet worden verzet.

### ***No show***

**11.6.** Van no show is sprake wanneer je/Deelnemer niet binnen 15 minuten vanaf het tijdstip van de afspraak verschijnt zonder iets te laten weten en er geen sprake is van overmacht.

**11.7.** Wanneer er sprake is van no show, dan heb je geen recht op (gedeeltelijke) restitutie. Wanneer je nog niet hebt betaald, dan blijf je bij no show het geheel overeengekomen bedrag voor de opdracht verschuldigd, tenzij Peggy Walker opzegt, of tenzij je in de hoedanigheid van Consument opzegt.

**11.8.** Peggy Walker mag bij no show:

- A. bij Consument (eventueel) een (aanvullende) schadevergoeding vragen. Bijvoorbeeld in de vorm van het op dat moment huidige uurtarief van Peggy Walker voor de geplande uren en de reeds gemaakte onkosten.
- B. bij Zakelijke klant haar op dat moment huidige uurtarief in rekening brengen voor de ingeplande uren.

### ***Kosten locatie***

11.9. Wanneer je/Deelnemer een afspraak verzet, of niet op een afspraak verschijnt, en Peggy Walker heeft een locatie betaald namens jou, dan blijf je de kosten voor deze locatie aan Peggy Walker verschuldigd. Wanneer door het verzetten of de no show de locatie opnieuw betaald moet worden, dan moet je deze kosten ook alsnog aan Peggy Walker.

### ***Risico's en gevolgen***

11.10. De risico's en gevolgen van het verzetten van een afspraak door jou, zijn voor jou.

## **12. Zelfkennis Coaching abonnementen**

12.1. Een abonnement geldt voor de duur die staat aangegeven in het aanbod of de offerte.

12.2. Een abonnement gaat in op de dag van de eerste sessie die wordt gegeven.

12.3. Een abonnement wordt niet stilzwijgend verlengd.

## **13. Geheimhouding**

13.1. Peggy Walker is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die Peggy Walker in het kader van de opdracht van jou of Deelnemer heeft verkregen. Informatie geldt in elk geval als vertrouwelijk als dit door jou of Deelnemer is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

13.2. Geheimhouding geldt niet (meer) wanneer de betreffende informatie:

- A. al openbaar of algemeen bekend is (geworden);
- B. niet (meer) vertrouwelijk is;
- C. niet gedurende de overeenkomst aan Peggy Walker bekendgemaakt is; en/of
- D. op andere wijze door Peggy Walker is verkregen.

13.3. Geheimhouding geldt niet voor zover er een wettelijke informatieplicht is opgelegd aan Peggy Walker. Peggy Walker is in dit geval geen schadevergoeding verschuldigd aan jou. Ook kan jij de overeenkomst dan niet ontbinden.

13.4. Peggy Walker zorgt ervoor dat de derden die Peggy Walker ten behoeve van jou inschakelt of waaraan Peggy Walker haar werk uitbesteed, ook verplicht zich te houden aan dit artikel. Peggy Walker is echter niet aansprakelijk als deze derden zich er niet aan houden.

## **14. Overmacht**

### ***Bij Peggy Walker***

- 14.1.** Peggy Walker hoeft haar verplichtingen uit de overeenkomst niet na te komen wanneer nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is geworden door overmacht.
- 14.2.** Peggy Walker stelt jou zo spoedig mogelijk op de hoogte van de overmachtsituatie.
- 14.3.** In geval van overmacht zoekt Peggy Walker samen met jou naar een passende oplossing, al dan niet en indien mogelijk om de overeenkomst alsnog na te komen.
- 14.4.** In geval van overmacht hoeft Peggy Walker jou geen schadevergoeding te betalen.
- 14.5.** In geval van overmacht heb je als Zakelijke klant geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst, tenzij anders overeengekomen.
- 14.6.** In geval van overmacht heb je als Zakelijke klant geen recht jouw verplichtingen op te schorten, tenzij anders overeengekomen.

#### ***Bij jou***

- 14.7.** Ook jij moet een overmachtsituatie aan jouw zijde zo spoedig mogelijk aan Peggy Walker bekend maken.

## **15. Herroepingsrecht**

### ***Algemeen***

- 15.1.** Je mag als Consument de overeenkomst op afstand binnen een bedenktijd van 14 dagen herroepen.
- 15.2.** De bedenktijd gaat bij diensten in op de dag dat de overeenkomst op afstand wordt gesloten.
- 15.3.** Wanneer je gebruik maakt van het herroepingsrecht, dan moet je dit melden door middel van het modelformulier voor herroeping (*bijlage 1*), of op een andere ondubbelzinnige wijze aan Peggy Walker.
- 15.4.** Peggy Walker stuurt jou na melding van herroeping zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.
- 15.5.** Peggy Walker vergoedt alle betalingen door jou gedaan, binnen 14 dagen vanaf de dag dat je de herroeping meldt, met inbegrip van leveringskosten.
- 15.6.** Peggy Walker maakt voor betalingen als bedoeld in lid 5 van dit artikel gebruik van hetzelfde betaalmiddel als door jou is gebruikt, tenzij je uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel hebt ingestemd en Peggy Walker hierdoor geen kosten heeft.
- 15.7.** Peggy Walker is bij terugbetaling zoals genoemd in lid 5 van dit artikel niet verplicht bijkomende kosten te betalen indien je uitdrukkelijk voor een andere wijze van de door Peggy Walker aangeboden minst kostbare wijze van terugbetaling en/of standaardlevering hebt gekozen.
- 15.8.** Het risico en de bewijslast voor juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij jou.

### ***Uitzonderingen***

**15.9.** Je hebt als Consument geen herroepingsrecht in geval je een dienst afneemt van Peggy Walker, en:

- de nakoming daarvan al heeft plaatsgevonden;
- de uitvoering van de dienst is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van jou;
- en je verklaard hebt afstand te doen van jouw herroepingsrecht zodra Peggy Walker zou beginnen met nakoming van de overeenkomst.

#### ***Evenredige vergoeding***

**15.10.** Wanneer Consument uitdrukkelijk heeft verzocht om te beginnen met het verrichten van de diensten tijdens de ontbindingstermijn en heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht, en vervolgens de overeenkomst ontbindt volgens het herroepingsrecht, dan is Consument Peggy Walker een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Peggy Walker is nagekomen op het moment van uitoefening van het hiervoor bedoelde recht, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis. Het evenredige bedrag dat Consument aan Peggy Walker moet betalen, wordt berekend op grond van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst. Als de totale prijs excessief is, wordt het evenredige bedrag berekend op basis van de marktwaarde van het gedeelte van de overeenkomst dat is uitgevoerd.

#### ***Zakelijke klant***

**15.11.** Het herroepingsrecht geldt niet voor Zakelijke klant.

## **16. Tussentijdse beëindiging**

### ***Opzegging***

**16.1.** We mogen de overeenkomst allebei tussentijds per direct door opzegging beëindigen. Uitzondering is bij abonnementen voor Consument, daar geldt voor Consument en Peggy Walker een opzegtermijn van één abonnementsmaand.

*Voorbeeld: Jouw abonnement start op 14 mei 2026. Zeg jij op 30 juli 2026 op, dan eindigt jouw abonnement 14 september 2026.*

**16.2.** Uitzondering op de opzegtermijn is wanneer zich een dringende reden voordoet die dit rechtvaardigt. Hiervan is in ieder geval sprake van indien de andere partij:

- A. failliet is verklaard;
- B. (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- C. zijn bedrijf heeft stilgelegd of aan het liquideren is;
- D. ondanks sommatie de verplichtingen uit deze overeenkomst niet (voldoende) nakomt, dan wel er redelijke gronden zijn om aan te nemen dat de andere partij deze verplichtingen niet zal nakomen;
- E. zich schuldig maakt aan fraude, handelingen in strijd met de wet en/of regelgeving, of onbetamelijk gedrag op grond waarvan van de andere

partij in redelijkheid niet verwacht kan worden de overeenkomst voort te zetten;

F. toegelaten is tot de wettelijke schuldsanering;

G. overlijdt.

**16.3.** Peggy Walker behoudt in geval van opzegging van een overeenkomst door jou aanspraak op betaling van het volgende bij de volgende diensten:

A. Abonnementen (voor Consument)

t/m de opzegtermijn. Wordt er conform lid 2 van dit artikel wordt opgezegd, dan heeft Peggy Walker recht op betaling naar rato van het aantal coachingsessies dat zijn geweest.

B. Coaching (niet zijnde in een abonnement, voor Consument)

naar rato van het aantal coachingsessies dat zijn geweest

C. Workshops/trainingen (voor Consument)

als de workshop/training nog niet is gegeven en je hebt al betaald, dan heb je recht op je geld terug.

D. Diensten op basis van uurtarief

alle reeds gemaakte uren.

E. Alle diensten voor Zakelijke klant, anders dan diensten op basis van uurtarief

Het totaal overeengekomen bedrag.

Daarnaast behoudt Peggy Walker recht op de reeds gemaakte onkosten, en/of eventueel aanvullende naar redelijkheid vast te stellen vergoeding.

**16.4.** Peggy Walker behoudt in geval van opzegging van een overeenkomst door haarzelf aanspraak op betaling van het volgende bij de volgende diensten:

A. Diensten op basis van uurtarief

alle reeds gemaakte uren.

B. Abonnementen / Coaching buiten een abonnement

naar rato van het aantal coachingsessies dat zijn geweest.

C. Workshops/trainingen (voor Consument)

als de workshop/training nog niet is gegeven en je hebt al betaald, dan heb je recht op je geld terug.

D. Workshops/trainingen (voor Zakelijke klant)

wanneer Peggy Walker voorbereidingen heeft gedaan: 50% van het totaal overeengekomen bedrag

Daarnaast behoudt Peggy Walker recht op de reeds gemaakte onkosten, en/of eventueel aanvullende naar redelijkheid vast te stellen vergoeding.

### ***Ontbinding***

**16.5.** Wij mogen allebei de overeenkomst ontbinden wanneer de andere partij tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De tekortschietende partij dient eerst in gebreke gesteld te

worden en een redelijke termijn gegeven te worden om na te komen, behalve als de nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is.

**16.6.** Peggy Walker behoudt in geval van ontbinding van een overeenkomst door één van ons op grond van dit artikel altijd aanspraak op betaling conform lid 4 van dit artikel.

**16.7.** Wanneer de overeenkomst ontbonden wordt op grond van dit artikel, en jij op moment van ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst hebt ontvangen, dan zullen deze prestaties geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.

### ***Gevolgen***

**16.8.** Peggy Walker hoeft jou geen schadevergoeding te betalen wanneer Peggy Walker een overeenkomst met jou als Zakelijke klant ontbindt of opzegt.

## **17. Aansprakelijkheid ten opzichte van Consumenten**

**17.1.** Peggy Walker is alleen aansprakelijk voor schade die aan haar is toe te rekenen.

**17.2.** Peggy Walker is niet aansprakelijk voor schade doordat Peggy Walker van door jou als Consument gegeven onjuiste, onvolledige of onbetrouwbare informatie of gegevens is uitgegaan.

**17.3.** Peggy Walker is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade door verlies, diefstal of beschadigingen van persoonlijke eigendommen tijdens fysieke afspraken, trainingen of workshops, behalve als het haar is toe te rekenen.

**17.4.** Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van één jaar vanaf het moment dat de overeenkomst door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd.

## **18. Aansprakelijkheid ten opzichte van Zakelijke klanten**

**18.1.** Artikel 17 is van overeenkomstige toepassing op Zakelijke klanten.

**18.2.** Peggy Walker is tegenover jou als Zakelijke klant alleen aansprakelijk voor schade die je lijdt wanneer deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

**18.3.** Wanneer Peggy Walker aansprakelijk is voor enige schade, dan is Peggy Walker alleen aansprakelijk voor schade die direct voortvloeit uit of verband heeft met de overeenkomst ("directe schade"). Onder directe schade wordt verstaan:

- A. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- B. redelijke kosten gemaakt om een gebrekkige prestatie van Peggy Walker aan de overeenkomst te laten beantwoorden voor zover deze aan Peggy Walker toegerekend kunnen worden;
- C. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover je als Zakelijke klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot voorkoming of beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

**18.4.** Peggy Walker is tegenover jou als Zakelijke klant niet aansprakelijk voor indirecte schade, ofwel schade die niet in rechtstreeks causaal verband staat met een toerekenbare tekortkoming van Peggy Walker. Hieronder wordt begrepen, maar dit is niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.

**18.5.** Jij als Zakelijke klant vrijwaart Peggy Walker voor aanspraken van derden, die stellen schade te hebben geleden door of in verband met de werkzaamheden die door Peggy Walker ten behoeve van jou als Zakelijke klant zijn uitgevoerd.

**18.6.** Jij als Zakelijke klant vrijwaart Peggy Walker voor aanspraken van Deelnemers of andere derden die stellen schade te hebben geleden in verband met de dienstverlening, voor zover deze aanspraken voortvloeien uit de omstandigheid dat de dienstverlening ten behoeve van deze derden is uitgevoerd.

**18.7.** Jij als Zakelijke klant vrijwaart Peggy Walker voor alle aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op alle door jou verstrekte informatie, gegevens, media en bescheiden die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

**18.8.** Wanneer Peggy Walker aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten

(beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Wanneer een (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag ontbreekt, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Gaat het om een abonnement en wordt er niet (geheel) uitgekeerd door een verzekeringsmaatschappij, dan is de aansprakelijkheid van Peggy Walker beperkt tot het (gedeelte van het) bedrag van de abonnementsperiode waarin de schade heeft plaatsgevonden.

## **19. Intellectuele eigendomsrechten**

**19.1.** Peggy Walker behoudt zich, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, de rechten en bevoegdheden voor die Peggy Walker toekomen op grond van het intellectuele eigendomsrecht.

**19.2.** Je mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Peggy Walker de door haar vervaardigde werken verveelvoudigen, openbaar maken of op een andere manier ter kennis van derden brengen, tenzij anders overeengekomen of anders voortvloeit uit de aard van de overeenkomst.

**19.3.** Onder vervaardigde werken wordt onder andere verstaan, maar dit is niet beperkt tot: (inhoud/materiaal van) trainingen/workshops.

**19.4.** De intellectuele eigendomsrechten die rusten op de vervaardigde werken blijven bij Peggy Walker en worden niet overgedragen aan jou.

**19.5.** Je mag geen intellectueel eigendomsrecht uit een met Peggy Walker gesloten overeenkomst aan derden overdragen, en je mag ook geen licentie aan derden geven, behalve wanneer Peggy Walker schriftelijk toestemming geeft.

19.6. Tenzij de gevolgen daarvan in strijd zijn met de redelijkheid en billijkheid, mag je niet zonder toestemming van Peggy Walker de vervaardigde werken gebruiken of verder laten uitwerken, en de licentie komt te vervallen:

- A. wanneer je jouw betalingsverplichtingen niet of niet volledig nakomt of op een andere manier in gebreke bent;
- B. wanneer de Opdracht voortijdig wordt beëindigd zoals genoemd in artikel 15 of 16;
- C. in geval van het faillissement van jou, tenzij de intellectuele eigendomsrechten volledig aan jou zijn overgedragen.

19.7. Je bent zelf verantwoordelijk voor het bewaren van de vervaardigde werken.

### *AI en dergelijke*

19.8. Het is niet toegestaan om vervaardigde werken geheel of gedeeltelijk, direct of indirect, te gebruiken voor:

- A. (her)training, finetuning, testen, of verbetering van kunstmatige intelligentie of vergelijkbare technologie;
- B. het (doen) genereren van nieuwe werken, content of output met behulp van kunstmatige intelligentie of vergelijkbare technologie;
- C. het uploaden, opslaan of ter beschikking stellen aan databanken, platforms of software waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze (mede) kunstmatige intelligentie of vergelijkbare technologie toepassen.

19.9. Elk gebruik van vervaardigde werken in strijd met het verbod in vorig lid, wordt beschouwd als een inbreuk op de auteursrechten en/of overeenkomst. Peggy Walker mag in dit geval de licentie onmiddellijk beëindigen, dan wel een schadevergoeding vorderen.

## 20. Klachten

20.1. Klachten over de (uitvoering van de) overeenkomst, moeten binnen bewaamde tijd nadat je een gebrek hebt ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Peggy Walker.

20.2. Wanneer een gebrek later dan de in het vorige lid genoemde termijn wordt gemeld, dan kan jij geen beroep meer doen op ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding.

20.3. Peggy Walker beantwoordt klachten binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht. Wanneer de klacht een langere verwerkingstijd vraagt, dan laat Peggy Walker binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht aan jou weten wanneer jij een antwoord kan verwachten.

20.4. Je moet Peggy Walker in ieder geval 6 weken de tijd geven om de klacht in onderling overleg op te lossen, tenzij het redelijk is dat Peggy Walker langer de tijd krijgt.

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

## 21. Overige bepalingen

- 21.1. Op de rechtsverhouding tussen ons is het Nederlands recht van toepassing.
- 21.2. We spreken af dat we pas een beroep op de rechter doen nadat we ons tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 21.3. Peggy Walker is op ieder moment bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden, die in werking treden op het aangekondigde tijdstip. Peggy Walker stuurt jou de gewijzigde voorwaarden tijdig toe.
- 21.4. Is geen tijdstip van inwerkingtreding medegedeeld aan jou, dan treden de wijzigingen tegenover jou in werking wanneer jou de wijziging is medegedeeld.
- 21.5. Bij nietigheid of vernietigbaarheid van een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden, blijven de overige bepalingen van kracht.
- 21.6. In het geval van nietigheid of vernietigbaarheid van een bepaling treden we in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

## Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als je de overeenkomst wilt herroepen.

Aan:

Peggy Walker

Burgemeester Augustijnstraat 165

2721 DR Zoetermeer

welkom@peggywalker.nl

Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) Peggy Walker hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)

Besteld op (\*) / Ontvangen op (\*)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en)

[alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]

Datum

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.