

Algemene voorwaarden Erica Ly

Artikel 1. Definities

- 1.1 **Erica Ly:** de eenmanszaak Erica Ly, gevestigd aan Middenhoefstraat 17 bgr, 3022 ES Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87147459.
- 1.2 **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Erica Ly een overeenkomst aangaat of wil aangaan.
- 1.3 **Diensten:** alle coaching- en begeleidingsdiensten die Erica Ly voor de klant verricht, inclusief de bijbehorende ondersteuning, opdrachten en materialen.
- 1.4 **Aanbod:** het schriftelijke aanbod van Erica Ly met een omschrijving van de dienst, de prijs en de planning.
- 1.5 **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Erica Ly en de klant, bestaande uit het geaccepteerde aanbod en deze algemene voorwaarden.
- 1.6 **Sessie:** een afgesproken coachingsafpraak, online of op locatie.
- 1.7 **Schriftelijk:** per e-mail of via een andere digitale berichtendienst zoals WhatsApp.
- 1.8 **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van erkende feestdagen en van periodes van afwezigheid die Erica Ly vooraf heeft aangekondigd.
- 1.9 **Privacyverklaring:** de privacyverklaring van Erica Ly, te vinden op ericaly.com.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten, werkzaamheden en facturen van Erica Ly, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Erica Ly sluit uitsluitend overeenkomsten met klanten die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Door het aanbod te accepteren verklaart de klant dat dit voor hem of haar geldt en geeft de klant het eigen KvK-nummer door. De klant staat in voor de juistheid van die verklaring.
- 2.3 Algemene of inkoopvoorwaarden van de klant zijn niet van toepassing. Zij worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Wijkt het aanbod af van deze algemene voorwaarden, dan gaat het aanbod voor.
- 2.5 Erica Ly mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Voor een lopende overeenkomst gelden de voorwaarden zoals zij golden bij het sluiten daarvan, tenzij de klant instemt met de wijziging, de wijziging uit de wet voortvloeit of de wijziging in het voordeel van de klant is.
- 2.6 Is een bepaling uit deze voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de bepaling dan door een bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling ligt.
- 2.7 Ook derden die Erica Ly inschakelt bij de uitvoering van de overeenkomst kunnen zich beroepen op deze voorwaarden.

Artikel 3. Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Een aanbod is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na de datum waarop het is uitgebracht, tenzij het aanbod een andere termijn noemt. Erica Ly mag een aanbod intrekken zolang de klant het niet heeft geaccepteerd.

3.2 De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant het aanbod schriftelijk heeft geaccepteerd en Erica Ly die acceptatie schriftelijk heeft bevestigd.

3.3 Een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout in een aanbod bindt Erica Ly niet.

3.4 Een aanbod of een speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgopdrachten.

3.5 De klant verstrekt juiste en volledige gegevens (naam, bedrijfsnaam, adres, KvK-nummer, e-mailadres) en meldt wijzigingen daarin direct.

3.6 Wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst gelden alleen als beide partijen ze schriftelijk hebben bevestigd. Werk dat buiten het aanbod valt is meerwerk en wordt apart aangeboden en in rekening gebracht.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

4.1 Erica Ly voert de diensten uit naar beste inzicht en vermogen en met de nodige zorgvuldigheid. Elke overeenkomst is een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

4.2 Erica Ly garandeert geen bepaald resultaat, zoals omzet, groei, zakelijk succes of persoonlijke verandering. Resultaten zijn afhankelijk van de inzet van de klant, van de manier waarop de klant de opdrachten uitvoert en van omstandigheden waar Erica Ly geen invloed op heeft. Resultaten zijn niet altijd direct zichtbaar of meetbaar.

4.3 Erica Ly mag de inhoud en werkwijze van een dienst aanpassen of verbeteren, zolang de strekking van het aanbod gelijk blijft.

4.4 Erica Ly mag zich bij de uitvoering laten ondersteunen door derden. Zij zorgt dat deze derden gebonden zijn aan geheimhouding en aan de afspraken over privacy uit de privacyverklaring.

4.5 Tussen de sessies is Erica Ly bereikbaar via WhatsApp en e-mail op werkdagen. Zij streeft ernaar binnen twee werkdagen te reageren. Dit is een streeftermijn en geen garantie.

4.6 WhatsApp is bedoeld voor korte, praktische vragen en ondersteuning. Erica Ly is geen crisisdienst en niet 24 uur per dag bereikbaar. Zit de klant in acute nood, dan neemt de klant contact op met de huisarts of huisartsenpost, belt 113 (zelfmoordpreventie) of, bij direct gevaar, 112. Erica Ly kan de klant doorverwijzen naar passende professionele hulp.

4.7 Levert de klant informatie of medewerking niet of niet op tijd, dan komt de daaruit voortvloeiende vertraging voor rekening van de klant. Erica Ly mag de uitvoering opschorten totdat zij de informatie of medewerking heeft ontvangen.

Artikel 5. Sessies, verplaatsen en niet verschijnen

5.1 Sessies vinden online plaats via videobellen (Zoom), tenzij schriftelijk is afgesproken dat de sessie op locatie plaatsvindt. De klant zorgt voor een stabiele internetverbinding, een werkend apparaat en een rustige plek zonder onderbrekingen. Storingen aan de kant van de klant komen voor rekening van de klant en verlengen de sessie niet.

5.2 De klant plant de sessies zelf tijdig in via de planner van Erica Ly, binnen de looptijd van de overeenkomst.

5.3 Een sessie kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst. Dit kan maximaal twee keer per traject (bij een eenmalige dienst: één keer). De klant meldt de verplaatsing schriftelijk.

5.4 Verplaatst de klant later dan 24 uur voor aanvang, verplaatst de klant vaker dan toegestaan, of verschijnt de klant niet op de sessie, dan vervalt de sessie. Een vervallen sessie wordt niet ingehaald en niet terugbetaald, en de betalingsverplichting blijft bestaan. Komt de klant te laat, dan eindigt de sessie op de afgesproken eindtijd.

5.5 Is Erica Ly verhinderd, dan verplaatst zij de sessie zo snel mogelijk in overleg met de klant. Een sessie die om die reden wordt verplaatst, telt niet mee voor de maximale looptijd uit artikel 6.3.

5.6 Erica Ly kan uit coulance afwijken van de regels in dit artikel. Dat geeft de klant geen recht op een volgende afwijking, tenzij Erica Ly dat schriftelijk heeft bevestigd.

Artikel 6. Looptijd, verlenging en beëindiging

6.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, zoals genoemd in het aanbod.

6.2 Sessies en onderdelen van de dienst die niet binnen de looptijd zijn gehouden of gebruikt, vervallen na afloop van de looptijd zonder recht op terugbetaling of vergoeding.

6.3 Is de klant door ziekte of vakantie niet in staat om sessies te volgen, dan kan de looptijd op verzoek van de klant en na overleg met Erica Ly schriftelijk worden verlengd, met een maximum van vijf maanden in totaal, gerekend vanaf de eerste sessie. De klant heeft geen recht op verlenging. Verlenging stelt de betalingsverplichting niet uit, tenzij Erica Ly dat schriftelijk bevestigt.

6.4 De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen. Stopt de klant eerder, dan blijft het volledige overeengekomen bedrag verschuldigd en vindt geen terugbetaling plaats.

6.5 Erica Ly kan uit coulance besluiten om de overeenkomst op verzoek van de klant eerder te beëindigen en een deel van het bedrag terug te betalen. De klant heeft daar geen recht op.

6.6 Erica Ly mag de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen of ontbinden, zonder ingebrekestelling, als: de klant failliet is of wordt verklaard, surseance of schuldsanering aanvraagt, of zijn bedrijf beëindigt; de klant herhaaldelijk te laat betaalt; de klant onjuiste gegevens heeft verstrekt; de klant handelt in strijd met de wet, met deze voorwaarden of met redelijke aanwijzingen van Erica Ly; of een vertrouwensbreuk voortzetting van de samenwerking redelijkerwijs onmogelijk maakt. In dat geval blijft het volledige overeengekomen bedrag verschuldigd.

6.7 Beëindigt Erica Ly de overeenkomst om redenen die haar zijn toe te rekenen of op grond van artikel 8.5, dan betaalt zij het bedrag voor de nog niet uitgevoerde sessies naar rato terug.

Artikel 7. Prijzen en betaling

7.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij anders vermeld. De prijs van een dienst staat in het aanbod.

7.2 De klant betaalt in één keer of in termijnen, zoals in het aanbod is afgesproken. Erica Ly stuurt een factuur per e-mail. De klant betaalt per bankoverschrijving.

7.3 Een factuur moet binnen 14 dagen na de factuurdatum zijn betaald. De eerste of enige betaling moet in elk geval zijn ontvangen vóór de eerste sessie. Is de eerste betaling dan nog niet binnen, dan verplaatst Erica Ly de eerste sessie totdat de betaling is ontvangen. De looptijd start pas bij de eerste sessie.

7.4 Betaalt de klant een factuur niet op tijd, dan is de klant van rechtswege in verzuim en stuurt Erica Ly eerst een herinnering en daarna een aanmaning met een laatste betaaltermijn van 14 dagen. Betaalt de klant dan nog niet, dan is de klant de wettelijke handelsrente en de buitengerechtelijke incassokosten volgens het wettelijke tarief verschuldigd, en de werkelijk gemaakte gerechtelijke kosten.

7.5 Zolang een factuur niet is betaald, mag Erica Ly haar diensten opschorten, waaronder sessies, ondersteuning en toegang tot de Notion-omgeving. Dit is een recht van Erica Ly en geen verplichting. Erica Ly kan uit coulance toch doorgaan. De looptijd loopt tijdens de opschorting door. De betalingsverplichting blijft bestaan.

7.6 Elke termijn blijft op de eigen vervaldatum verschuldigd, ook als een eerdere termijn te laat is betaald.

7.7 Betaalt de klant een termijn niet na aanmaning, of wordt de klant failliet verklaard of aangevraagd surseance of schuldsanering, dan is het hele resterende bedrag direct opeisbaar.

7.8 Bezwaren tegen een factuur meldt de klant schriftelijk binnen 14 dagen na de factuurdatum. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op. Verrekening of opschorting van betalingen door de klant is niet toegestaan.

7.9 Betalingen strekken eerst ter afdoening van kosten en rente en daarna van de oudste openstaande factuur.

Artikel 8. Verplichtingen van de klant en grenzen van coaching

8.1 De klant werkt mee aan de uitvoering van de overeenkomst, levert tijdig juiste informatie aan, komt voorbereid naar de sessies en voert de afgesproken opdrachten uit.

8.2 De klant blijft zelf verantwoordelijk voor alle beslissingen en handelingen, privé en zakelijk, en voor de manier waarop de klant adviezen, oefeningen en inzichten toepast. Erica Ly geeft geen juridisch, fiscaal, financieel of medisch advies.

8.3 Coaching en opstellingswerk door Erica Ly zijn geen psychotherapie, geen psychologische of medische behandeling en geen diagnose. De diensten zijn niet bedoeld om klachten of aandoeningen vast te stellen of te behandelen en vervangen geen behandeling.

8.4 De klant meldt Erica Ly tijdig als er sprake is van een behandeling, medicatie of een lichamelijke of psychische omstandigheid die relevant kan zijn voor deelname aan de sessies, en bespreekt zo nodig met de behandelaar of deelname passend is.

8.5 Is Erica Ly van oordeel dat coaching voor de klant (nog) niet passend of niet verantwoord is, dan mag zij de uitvoering opschorten of de overeenkomst beëindigen en verwijst zij de klant door naar passende professionele hulp.

8.6 Deelname aan oefeningen en opstellingen is vrijwillig. De klant kan op elk moment een oefening weigeren of stoppen.

8.7 De klant gaat zorgvuldig om met informatie over anderen, zoals familieleden, die de klant tijdens de sessies deelt.

Artikel 9. Opnames, transcripties en privacy

9.1 Erica Ly neemt sessies op via Zoom. De opname wordt getranscribeerd en samengevat met de transcriptie- en samenvattingsfunctie van Zoom, die gebruikmaakt van kunstmatige intelligentie.

9.2 **Uitdrukkelijke toestemming.** Door het aanbod en deze algemene voorwaarden te accepteren geeft de klant uitdrukkelijk toestemming voor: (a) het opnemen van de sessies; (b) het transcriberen en samenvatten van de opnames met kunstmatige intelligentie; (c) het delen van de transcripties en samenvattingen met de klant in een persoonlijke Notion-omgeving; en (d) het verwerken van gevoelige informatie, bijvoorbeeld over gezondheid of gezinssituaties, die de klant zelf deelt, voor de uitvoering van de coaching. Wat Erica Ly met deze gegevens doet, staat in de privacyverklaring.

9.3 De klant kan de toestemming uit artikel 9.2 op elk moment geheel of gedeeltelijk intrekken, door Erica Ly dit schriftelijk te melden. Erica Ly stopt dan voor de toekomst met opnemen en verwerken, en verwijdert op verzoek de opnames. De coaching gaat dan zonder opname door. Verwerking die vóór het intrekken heeft plaatsgevonden blijft rechtmatig.

9.4 Opnames worden uiterlijk drie maanden na afloop van de overeenkomst verwijderd. Transcripties, samenvattingen en aantekeningen worden uiterlijk twee jaar na afloop van de overeenkomst verwijderd. Factuurgegevens worden zeven jaar bewaard, omdat de wet dat vereist.

9.5 Transcripties en samenvattingen worden automatisch gemaakt en kunnen fouten bevatten. Ze zijn bedoeld als hulpmiddel. De klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik ervan, en Erica Ly staat niet in voor de juistheid.

9.6 De Notion-omgeving is persoonlijk en bedoeld voor de klant en Erica Ly. De klant deelt de toegang niet met anderen en maakt of verspreidt zelf geen opnames van sessies zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Erica Ly.

9.7 Erica Ly mag software en hulpmiddelen met kunstmatige intelligentie gebruiken voor haar administratie en planning, binnen de kaders van de privacyverklaring.

Artikel 10. Intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid

10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de methode, de materialen, de visualisaties, de oefeningen, de werkboeken en andere content van Erica Ly berusten bij Erica Ly, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.2 De klant krijgt een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de materialen voor eigen gebruik in te zetten. Het is de klant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Erica Ly niet toegestaan om de materialen of de methode te kopiëren, te verspreiden, door te verkopen, openbaar te maken of aan derden ter beschikking te stellen, of ze te gebruiken om zelf een gelijksoortige dienst of een gelijksoortig product aan te bieden.

10.3 Inbreuk op dit artikel verplicht de klant tot vergoeding van de schade die Erica Ly daardoor lijdt, onverminderd haar recht op nakoming en haar andere rechten.

10.4 Beide partijen houden vertrouwelijk wat de andere partij als vertrouwelijk heeft aangemerkt of wat redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd. Alles wat de klant tijdens de sessies deelt valt hieronder.

10.5 De geheimhouding geldt niet voor informatie die openbaar is of wordt, voor het delen met toestemming van de andere partij, voor het delen met verwerkers en ondersteuners die aan

geheimhouding zijn gebonden, voor het gebruik van geanonimiseerde casuïstiek volgens artikel 11, en voor zover een wettelijke plicht of een rechterlijke uitspraak openbaarmaking vereist.

10.6 Erica Ly is niet verantwoordelijk voor informatie en content die de klant aanlevert. De klant vrijwaart Erica Ly voor aanspraken van derden wegens inbreuk op hun rechten door die informatie of content.

Artikel 11. Casuïstiek en reviews

11.1 Erica Ly mag geanonimiseerde ervaringen, voorbeelden, patronen en citaten uit haar trajecten en sessies gebruiken in haar content, zoals op social media, in nieuwsbrieven, in haar podcast, in blogs en in trainingen. Geanonimiseerd betekent dat de klant en andere personen niet te herkennen zijn: zonder namen, bedrijfsnamen en andere gegevens waaruit iemand kan worden herleid. Erica Ly past details aan of voegt verhalen samen, en citeert niet letterlijk als de klant daardoor herkenbaar kan zijn.

11.2 De klant kan hier op elk moment schriftelijk bezwaar tegen maken. Erica Ly gebruikt dan geen materiaal van de klant meer, en haalt op verzoek eerder geplaatst materiaal weg voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.

11.3 Gegevens waaruit de klant herkenbaar is, zoals naam, foto, bedrijfsnaam, logo of een review waarin de klant te herkennen is, gebruikt Erica Ly alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de klant, waarbij is aangegeven waar en op welke manier de gegevens worden gebruikt.

11.4 De klant kan een gegeven toestemming op elk moment intrekken. Erica Ly verwijdt de gegevens dan binnen een redelijke termijn uit haar eigen kanalen.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheid van Erica Ly voor schade door een toerekenbare tekortkoming is beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag van de factuur (exclusief btw) van de dienst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

12.2 Directe schade is alleen: de redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen, de redelijke kosten om de prestatie van Erica Ly alsnog in overeenstemming met de overeenkomst te brengen, en de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten tot beperking van directe schade hebben geleid.

12.3 Erica Ly is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade, zoals gemiste omzet of winst, gemiste besparingen, verlies van klanten, schade door bedrijfsstagnatie en kosten voor juridische bijstand.

12.4 Erica Ly is niet aansprakelijk voor schade door beslissingen en handelingen van de klant of van derden naar aanleiding van de sessies, voor het uitblijven van een bepaald resultaat, voor storingen in diensten van derden zoals Zoom, Notion, WhatsApp of het internet, voor schade door onjuiste of onvolledige informatie van de klant, en voor onjuistheden in automatisch gemaakte transcripties of samenvattingen.

12.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Erica Ly en niet voor zover de wet dwingend anders bepaalt.

12.6 De klant vrijwaart Erica Ly voor aanspraken van derden die voortvloeien uit informatie die de klant heeft verstrekt of uit handelingen van de klant, tenzij de aanspraak het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Erica Ly.

Artikel 13. Overmacht

13.1 Een partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die het gevolg is van overmacht. Onder overmacht valt elke omstandigheid waarop de partij geen invloed heeft en die nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk maakt, zoals ziekte, een ongeval, brand, een storing in internet, stroom of software, uitval van een leverancier, een pandemie of overheidsmaatregelen.

13.2 Bij overmacht worden de verplichtingen opgeschort zolang de overmacht duurt. Partijen zoeken dan in overleg naar een oplossing, bijvoorbeeld door sessies in te halen. De periode van overmacht aan de kant van Erica Ly telt niet mee voor de maximale looptijd uit artikel 6.3.

13.3 Duurt de overmacht langer dan 90 dagen, dan kunnen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden. De sessies die al zijn uitgevoerd blijven verschuldigd en het bedrag voor de nog niet uitgevoerde sessies wordt naar rato terugbetaald.

13.4 Overmacht aan de kant van de klant ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting.

Artikel 14. Klachten

14.1 Heeft de klant een klacht over de dienstverlening, dan meldt de klant die zo snel mogelijk en schriftelijk aan Erica Ly, met een duidelijke omschrijving. Dit moet uiterlijk 14 dagen nadat de klant de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Meldt de klant de klacht later, dan vervalt het recht om zich daarop te beroepen.

14.2 Erica Ly reageert binnen vijf werkdagen inhoudelijk op de klacht.

14.3 De klant geeft Erica Ly een redelijke termijn om de klacht op te lossen. Een klacht schort de betalingsverplichting van de klant niet op.

14.4 Partijen proberen een klacht of geschil eerst in onderling overleg op te lossen voordat zij de rechter inschakelen.

Artikel 15. Slotbepalingen

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

15.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam, tenzij de wet dwingend anders bepaalt.

15.3 De klant mag rechten en plichten uit de overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Erica Ly.

15.4 Digitale communicatie geldt als schriftelijk. De administratie van Erica Ly (waaronder e-mails, berichten en formulieren) geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs van de klant.

15.5 Wijkt Erica Ly in een bepaald geval in het voordeel van de klant af van deze voorwaarden, dan kan de klant daaraan geen rechten ontleen voor andere gevallen.

Contactgegevens: Erica Ly, Middenhoefstraat 17 bgr, 3022 ES Rotterdam, KvK-nummer 87147459, info@ericaly.com, ericaly.com.

Versie: september 2026