

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: de vennootschap onder firma Studio Castaway, gevestigd te (2225 GN) Katwijk, aan de Lijdweg 4, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82589003 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw N. Zaalberg en mevrouw T. van den Brink.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
3. Consument: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
4. Producten en/of Diensten: alle diensten met betrekking tot (online) advisering, coaching, begeleiding en training op het gebied van grafische vormgeving/design en aanverwante (online) producten zoals cursussen, templates, logo's en/of e-books. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
5. Bescheiden: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers.
6. Overeenkomst: elke schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het leveren van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
7. Partijen: opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en/of overeenkomsten welke door opdrachtnemer binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden gedaan respectievelijk aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk (waaronder inbegrepen digitaal) tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn en in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert. Voorgaande laat de geldigheid van alle overige bepalingen onverlet.
5. Opdrachtnemer heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Opdrachtnemer zal opdrachtgever in dat geval per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van de algemene voorwaarden.
6. Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na dertig dagen, nadat opdrachtgever op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. Enkel voor opdrachtgevers handelend in de hoedanigheid van natuurlijk persoon (consumenten) geldt dat indien deze niet akkoord gaan met de aangekondigde wijzigingen, zij het recht hebben de overeenkomst te ontbinden. Dit geldt niet voor opdrachtgevers handelend in de hoedanigheid van een beroep of bedrijf, zij zijn gehouden de wijzigingen te accepteren.

## Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle door opdrachtnemer gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend. Opdrachtnemer heeft het recht een gedaan aanbod uiterlijk binnen twee dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.

2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door opdrachtnemer gedane aanbiedingen.
3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

4. Opdrachtnemer kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieder en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot levering van een deel van de in de aanbieder en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

#### **Artikel 4 Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat opdrachtgever de door opdrachtnemer gedane aanbieder heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieder, komt de overeenkomst pas tot stand indien opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien opdrachtgever zonder daaraan voorafgaande aanbieder aan opdrachtnemer een opdracht verstrekt, is opdrachtnemer pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.
3. Overeenkomsten worden pas door schriftelijke bevestiging van opdrachtnemer of zodra opdrachtnemer – zonder tegenwerping van opdrachtgever – met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.
4. Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen. Opdrachtnemer zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen levertijd c.q. uitvoeringstermijn door opdrachtnemer wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
5. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

#### **Artikel 5 Verplichtingen opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct, compleet, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van opdrachtnemer te stellen.
2. Opdrachtgever is indien van toepassing gehouden opdrachtnemer toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte dan wel deze beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen diensten c.q. werkzaamheden door opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde (sanitaire) voorzieningen, aansluitingen en door opdrachtnemer benodigde hulpmiddelen.
3. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige leden genoemde verplichting heeft voldaan.
4. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
5. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van opdrachtgever.
6. Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
7. Opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van opdrachtnemer hoge eisen stellen, maar opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.
8. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
  - het gebruik van de coaching, begeleiding, training, advisering, cursus en/of (digitale) producten voor de doeleinden waarvoor deze zijn verleend c.q. verstrekt;
  - het opvolgen van de adviezen van opdrachtnemer;
  - het behalen van de door opdrachtgever beoogde doelstellingen en resultaten;
  - de beveiliging van de locatie, het pand c.q. de ruimte alweer opdrachtnemer de dienstverlening uit dient te voeren;

- het voorzien van voornoemde locatie van alle benodigde materialen, hulpmiddelen en voorzieningen die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening door opdrachtnemer;
  - het veilig bewaren van eventuele door opdrachtnemer verstrekte inloggegevens voor online geleverde diensten;
  - het voorzien van een stabiele internetverbinding voor het volgen van een online cursus, training, coaching en/of begeleiding of het ontvangen en kunnen inzien van digitale producten;
  - het voorzien van de juiste apparatuur en software daarop voor het volgen van de afgenomen (online c.q. digitale) diensten en/of producten;
  - het volledig voltooien van online een cursus of training vóóordat de daarbij gestelde maximale termijn dat opdrachtgever toegang heeft tot de cursus of training is verstreken.
9. Opdrachtgever is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen bescheiden te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en ontwerp en eventuele onjuistheden en, indien van toepassing, gewenste (ontwerp)wijzigingen zo spoedig mogelijk door te geven aan opdrachtnemer.
10. Opdrachtgever mag verkregen inloggegevens voor een bij opdrachtnemer afgenomen online cursus, training, coaching, begeleiding en/of door opdrachtnemer verstrekte werkboeken, e-boeken, templates of andere digitale producten nimmer aan derden verschaffen of doorsturen.

#### **Artikel 6 Uitvoering algemeen**

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal de dienstverlening uiteraard zoveel mogelijk zelf uitvoeren. Bij eventuele calamiteiten of overmacht is zij echter gerechtigd de uitvoering aan een derde persoon te delegeren. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Op opdrachtnemer rust echter slechts een inspanningsverbintenis ten aanzien van geleverde diensten en opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van een door haar gegeven advies, coaching, cursus, training en/of workshop of een door haar geleverd digitaal product.
3. Opdrachtnemer heeft het recht (een deel van) de werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van opdrachtnemer wenselijk is.
4. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever indien nodig op de hoogte van haar werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing van de opdracht, indien de opdrachtgever daarvan onkundig is.
5. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.
6. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.
7. Opdrachtnemer heeft het recht om de overeenkomst in fasen uit te voeren.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft opdrachtnemer het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door opdrachtgever niet wordt betaald, is opdrachtnemer niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.

10. Opdrachtgever ontvangt voor online cursussen, trainingen, coaching, workshops etc. inloggegevens daartoe van opdrachtnemer. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veilig gebruik van deze gegevens en het bewaren daarvan. De cursussen, trainingen, coaching en/of workshops kunnen in het vooraf door opdrachtnemer aangegeven tijdsbestek worden gevolgd.
11. (Online) Coachings- en/of begeleidingsgesprekken worden in gezamenlijk overleg tussen partijen gepland. Indien het maximum aantal gesprekken is bereikt, wordt het coachingstraject als definitief voltooid beschouwd.
12. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen. Voor gebruik van de klantnaam zal altijd voorafgaande toestemming aan opdrachtgever worden gevraagd.

#### **Artikel 7                    Uitvoering cursussen/training**

1. Opdrachtgever dient via de website van opdrachtnemer tot aankoop van een online cursus c.q. training over te gaan.
2. Na aankoop van een online cursus c.q. training, zal opdrachtgever een bevestigingsmail ontvangen met daarin de benodigde inloggegevens voor het volgen van de cursus of training. Daarmee heeft opdrachtnemer per direct toegang tot de cursus of training.
3. Daar opdrachtnemer al binnen de voor particulieren geldende bedenkttermijn van 14 dagen tot levering van de inloggegevens overgaat en opdrachtgever binnen deze bedenkttermijn toegang heeft tot de cursus of training, dient opdrachtgever bij aankoop te verklaren dat hij bij aankoop van de cursus of training akkoord gaat met levering binnen de bedenktijd van 14 dagen en afstand doet van zijn herroepingsrecht, zie verder artikel 10.
4. Iedere week wordt er een nieuwe module van de cursus c.q. training beschikbaar gesteld, maar opdrachtgever mag de cursus of training in eigen tempo volgen.
5. Opdrachtgever heeft maximaal 6 maanden toegang tot de door hem afgenomen cursus c.q. training en dient binnen deze termijn ervoor te zorgdragen dat de volledige cursus of training is voltooid.
6. Eventueel wordt bij een cursus c.q. training gratis toegang geboden tot een Facebook Community, dit er bepaling van opdrachtnemer. Indien er toegang is geboden tot een Facebook Community, heeft opdrachtnemer te allen tijde het recht deze Community naar eigen inzicht op te heffen.
7. Opdrachtnemer biedt bij een cursus of training tevens online vragenmomenten, de zogenaamde live Q&A's. Opdrachtgever mag per afgenomen cursus c.q. training maximaal 3 maal deelnemen aan een dergelijke live Q&A. Opdrachtnemer deelt cursisten in in groepen, gebaseerd op in welke fase van de cursus ze zich bevinden op dat moment.
8. Opdrachtnemer is echter nimmer verantwoordelijk voor het behalen van de beoogde doelstellingen en/of resultaten door opdrachtgever, daar dit afhankelijk is van de opdrachtgever zelf. Op opdrachtnemer rust uitdrukkelijk slechts een inspanningsverbintenis
9. De cursus of training vindt voornamelijk online plaats. De verkregen inloggegevens worden enkel ten behoeve van opdrachtgever verstrekt en mogen nimmer aan derden verstrekt worden door opdrachtgever. Bij overtreding van deze verplichting tot geheimhouding, geldt de boete opgenomen in deze algemene voorwaarden opgenomen geheimhoudingsbeding c.q. intellectuele eigendomsbepalingen.
10. De door opdrachtgever afgenomen coaching geldt enkel ten behoeve van opdrachtgever zelf dan wel voor één persoon en mag niet door meerdere personen gevolgd worden. Deze dienen elk een eigen aankoop te doen.
11. Annulering van de aankoop van een cursus of training of tussentijdse opzegging is niet mogelijk, daar de inloggegevens reeds zijn verstrekt en opdrachtgever toegang heeft tot de cursus of training. Indien opdrachtgever toch wenst te annuleren of op te zeggen, wordt er geen restitutie verleend door opdrachtnemer.

#### **Artikel 8                    Uitvoering c.q. levering overige digitale producten**

1. Opdrachtgever dient via de webshop van opdrachtnemer tot aankoop van digitale producten, zoals een e-book, template en/of logo over te gaan.
2. Na aanschaf en betaling van het digitale product door opdrachtgever, zal deze het digitale product alsmede een licentie daarvoor ontvangen.
3. Ten behoeve van de licentie dient opdrachtgever een keuze te maken tussen particulier of commercieel gebruik van het product en eventueel een keuze te maken tussen gebruik voor desktop, advertenties, etc.
4. Aangekochte digitale producten worden enkel met een licentie geleverd, er is nimmer sprake van eigendomsoverdracht van de intellectuele eigendomsrechten daarvan. Deze blijven te allen tijde bij opdrachtnemer berusten.

5. De aangekochte digitale producten mogen nimmer een op een doorverkocht worden aan derden door opdrachtgever en enkel be- of verwerkt worden in een nieuw door opdrachtgever te vervaardigen eindresultaat dat vervolgens wel mag worden verkocht aan derden.
6. Daar opdrachtnemer al binnen de voor particulieren geldende bedenkttermijn van 14 dagen tot levering van de inloggegevens overgaat en opdrachtgever binnen deze bedenkttermijn toegang heeft het digitale product, dient opdrachtgever bij aankoop te verklaren dat hij bij aankoop van het digitale product akkoord gaat met levering binnen de bedenktijd van 14 dagen en afstand doet van zijn herroepingsrecht, zie verder artikel 10.
7. Annulering van aankopen van digitale producten door opdrachtgever is niet mogelijk, daar de digitale producten dan reeds aan opdrachtgever zijn geleverd en gebruikt kunnen worden. Er zal geen restitutie plaatsvinden door opdrachtnemer.

#### **Artikel 9            Uitvoering coaching (VOORBEELD)**

1. Bij het aangaan van een overeenkomst tot coaching, zal opdrachtgever eerst een intakeformulier c.q. vragenlijst ontvangen van opdrachtnemer. Dit dient door opdrachtgever te worden ingevuld, ondertekend en aan opdrachtnemer te worden geretourneerd.
2. Aan de hand van het intakeformulier c.q. de vragenlijst zullen de behoeften en doelstellingen van opdrachtgever in kaart worden gebracht en zal opdrachtnemer een intakegesprek voeren met opdrachtgever om te beoordelen of er een match is met opdrachtnemer en eventuele overige coachees (bij groepscoaching).
3. Het intakeformulier c.q. vragenlijst dient tevens als 0-meting. Aan het einde van de coaching dient opdrachtgever nogmaals de vragenlijst in te vullen. Aan de hand hiervan wordt de groei c.q. ontwikkeling gemeten.
4. Opdrachtnemer is echter nimmer verantwoordelijk voor het behalen van de beoogde doelstellingen en/of resultaten door opdrachtgever, daar dit afhankelijk is van de opdrachtgever zelf. Op opdrachtnemer rust uitdrukkelijk slechts een inspanningsverbintenis.
5. De overeengekomen coaching vindt voornamelijk online plaats. De verkregen inloggegevens worden enkel ten behoeve van opdrachtgever verstrekt en mogen nimmer aan derden verstrekt worden door opdrachtgever. Bij overtreding van deze verplichting tot geheimhouding, geldt de boete opgenomen in deze algemene voorwaarden opgenomen geheimhoudingsbeding c.q. intellectuele eigendomsbepalingen.
6. De door opdrachtgever afgenomen coaching geldt enkel ten behoeve van opdrachtgever zelf dan wel voor één persoon en mag niet door meerdere personen gevolgd worden. Deze dienen elk een eigen aankoop te doen.
7. De coaching sessies worden in gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gepland en kunnen zowel online als offline plaatsvinden. De sessies bestaan uit ofwel persoonlijke gesprekken of wel groeps gesprekken al dan niet in combinatie met een e-book, (digitaal) werkboek en/of opdrachten via e-mail.
8. Tussentijdse opzegging van online coachingstrajecten is beginsel niet mogelijk, dit wordt als annulering beschouwd, waarbij geen restitutie zal plaatsvinden van het niet genoten deel van de coaching. Enkel en alleen bij een dringende geldige reden, ter beoordeling van opdrachtnemer, kan opdrachtnemer beslissen om desondanks tegen de volgende annuleringskosten annulering toe te staan:
  - 10% van het overeengekomen totaalbedrag bij annulering wegens een dringende en geldige reden tot één week voor aanvang van de coaching;
  - 20% van het overeengekomen totaalbedrag bij annulering wegens een dringende en geldige reden vanaf één week voorafgaand aan én de dag van aanvang van de coaching;
  - 30-100% vanaf de aanvang van de coaching, afhankelijk in welk stadium van het coachingstraject opdrachtgever zich bevindt.
9. Annulering van geplande coachinggesprekken c.q. -sessies, kan kosteloos plaatsvinden tot 24 uur voor aanvang van de coaching sessie. Bij annulering vanaf 24 uur voor aanvang of bij no show, bedragen de annuleringskosten een maal het op dat moment geldende uurtarief van opdrachtnemer.
10. Bij eventuele strijdigheid tussen in dit artikel opgenomen bepalingen en de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen opgenomen in dit artikel ten aanzien van coaching.

#### **Artikel 10            Herroepingsrecht**

1. Enkel indien er sprake is van een koop op afstand, zijnde de koop van een of meerdere (digitale) producten en/of (online) diensten door een consument van opdrachtnemer zonder dit product voorafgaand aan de koop te kunnen hebben gezien (dus telefonisch of online), kan de consument de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een of meerdere producten

gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Opdrachtnemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. Indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop het laatste product is ontvangen. Opdrachtnemer mag, mits zij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. Indien levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de laatste zending of het laatste onderdeel is ontvangen;
3. De consument is verplicht tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking daarvan. Het product mag enkel uitgepakt worden om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen. De consument mag het product enkel hanteren en inspecteren zoals dat in de winkel mogelijk zou zijn.
4. Indien de consument zich niet aan de in het voorgaande lid 3 opgenomen verplichting houdt, is deze aansprakelijk voor de daardoor eventueel veroorzaakte waardevermindering van het desbetreffende product.
5. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen 14 dagen op ondubbelzinnige wijze schriftelijk dan wel per e-mail aan opdrachtnemer kenbaar te maken. De consument kan tevens een daarvoor bestemd modelformulier bij opdrachtnemer opvragen.
6. De consument retourneert het product zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het doen van de herroepingsmelding aan opdrachtnemer. De retourtermijn van 14 dagen is in elk geval door de consument in acht genomen indien het product is geretourneerd voordat de bedenktijd is verstreken.
7. Het product dient in originele staat en verpakking, indien redelijkerwijs mogelijk, en conform de door opdrachtnemer gegeven instructies te worden geretourneerd.
8. De consument draagt het risico en de bewijslast van juiste en tijdige uitoefening van zijn herroepingsrecht.
9. De kosten voor het retourneren van producten op grond van het herroepingsrecht, zijn voor rekening van de consument.
10. Bij gebruikmaking van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten tussen consument en opdrachtnemer van rechtswege ontbonden.
11. Indien de herroeping door de consument per e-mail wordt gedaan, ontvangt deze van opdrachtnemer onverwijld een ontvangstmelding na ontvangst van de herroepingsmelding door opdrachtnemer.
12. Opdrachtnemer vergoedt onverwijld aan de consument alle betalingen inclusief de betaalde verzendkosten voor het in rekening gebrachte product, behalve de retourkosten, maar uiterlijk binnen 14 dagen volgende op de dag van melding van de herroeping door de consument aan opdrachtnemer.
13. Terugbetaling geschiedt kosteloos en op dezelfde wijze als de wijze waarop betaling heeft plaatsgevonden, tenzij de consument instemt met een andere betaalwijze voor terugbetaling.
14. Aanvullende kosten voor een door de consument gekozen duurdere levering dan de standaardlevering, hoeven door opdrachtnemer niet te worden vergoed.

#### **Artikel 11 Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Het in het voorgaande artikel opgenomen herroepingsrecht geldt enkel en alleen voor consumenten. Het herroepingsrecht voor zakelijke opdrachtgevers is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Opdrachtnemer kan het herroepingsrecht voor de volgende producten en diensten uitsluiten, indien dit duidelijk bij het aanbod, althans voor het sluiten van de overeenkomst, door opdrachtnemer is vermeld:
  - a. Dienstenovereenkomst, na volledige uitvoering van de dienst indien:
    - i. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; én
    - ii. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra opdrachtnemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
  - b. Koopovereenkomst digitale producten (zoals een e-book, template of online cursus, training of workshop indien:
    - i. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; én
    - ii. de consument heeft verklaard dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht.
  - c. Op verzoek van de consument conform diens specificaties op maat gemaakte diensten of producten, die niet geprefabriceerd zijn en gemaakt worden op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk

- bestemd zijn voor een specifiek persoon, zoals coaching. Coaching is immers geheel afgestemd op de persoon en wensen en behoeften van opdrachtgever.
- d. Verzegelde producten die om redenen van hygiëne en/of gezondheidsbescherming niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de eventuele verzegeling na levering is verbroken, zoals maar niet gelimiteerd tot gedragen kleding en/of sieraden.
  - e. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd c.q. vermaakt zijn met andere producten.

#### **Artikel 12 (Op)leverings- en uitvoeringstermijnen**

1. (Op)levering en/of uitvoering zal plaatsvinden binnen een door opdrachtnemer opgegeven termijn. Overeengekomen of opgegeven termijnen zijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
2. Bij overschrijding van de (op)leveringstermijn en/of uitvoeringstermijn dient opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij opdrachtnemer alsnog een redelijke termijn wordt geboden om het werk op te leveren danwel uit te voeren. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.
3. Indien opdrachtnemer gegevens of instructies nodig heeft van opdrachtgever, die noodzakelijk zijn voor de levering en/of uitvoering, vangt de (op)leverings- of uitvoeringstermijn aan nadat opdrachtgever deze aan opdrachtnemer heeft verstrekt.
4. Eventuele verpakking en verzending van door opdrachtnemer te leveren producten (bijvoorbeeld drukwerk) geschiedt op een door opdrachtnemer te bepalen wijze maar voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade, van welke aard dan ook - al dan niet aan de zaken zelf - die verband houdt met de verzending. Bepalingen opgenomen in de algemene voorwaarden van de vervoerder doen geen afbreuk aan het in dit lid bepaalde.
5. Het risico betreffende de geleverde diensten en/of producten gaat over op opdrachtgever op het moment van levering. Onder het moment van levering wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het moment waarop de te leveren zaken het pand of het magazijn van opdrachtnemer of diens leverancier verlaten of het moment waarop opdrachtnemer aan opdrachtgever heeft meegedeeld dat deze zaken door hem kunnen worden afgehaald of het moment waarop inloggegevens op digitale producten door opdrachtnemer aan opdrachtgever zijn toegezonden.

#### **Artikel 13 Overmacht**

1. Indien opdrachtnemer haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van haarzelf, werknemers of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk, internetverbinding of andere technische storingen, tekortkomingen van leveranciers van opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden, pandemieën en epidemieën, maatregelen van overheidswege en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van opdrachtgever, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van opdrachtnemer, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van opdrachtnemer. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 2 maanden of blijvend van aard is, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
4. Indien opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 14 Tarieven en (prijs)wijzigingen**

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW en zijn exclusief overheidsheffingen, en eventuele reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.



2. Opdrachtnemer berekent diensten ofwel op basis van uurtarieven die opdrachtnemer vooraf met opdrachtgever overeenkomt ofwel op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/overeenkomst.  
Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en (grondstof)kosten, al dan niet op grond van een wettelijke verplichting, stijgt, heeft opdrachtnemer het recht zijn tarief dienovereenkomstig te verhogen. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze prijsverhoging.
3. Indien opdrachtnemer berekent op basis van uurtarieven, wordt voordat opdrachtnemer aan een opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Opdrachtgever kan aan deze inschatting echter geen rechten ontleen.
4. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer.
5. Indien opdrachtnemer een vast tarief met opdrachtgever is overeengekomen, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd, dat opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze meerkosten.
6. Opdrachtnemer specificeert facturen naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
7. Opdrachtnemer heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever een door opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
8. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, heeft opdrachtnemer recht op betaling van honorarium over en kosten van het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden.

#### **Artikel 15 Betaling**

1. Opdrachtgever dient het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum en op door opdrachtnemer aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Betaling van de door opdrachtgever bij opdrachtnemer afgenomen diensten en/of digitale producten dient voorafgaand aan de uitvoering plaats te vinden in één bedrag ineens, tenzij opdrachtnemer een maandelijkse betalingsregeling met opdrachtgever aangaat. Bij betaling in termijnen dienen de termijnen maandelijks vooraf te worden voldaan.
3. Opdrachtgever kan via de website c.q. webshop van opdrachtnemer tot aankoop van een online cursus, training, coaching of digitaal product overgaan.
4. De aankoop van een online cursus, training of coaching kan ofwel volledig bij aanschaf voldaan worden of in 1,2 of 3 termijnen, naar keuze van opdrachtgever. Bij betaling in termijnen dient de eerste termijn direct voldaan te worden en de overige termijnen maandelijks daarna.
5. De door opdrachtgever te betalen aanbetaling bij coaching bedraagt minimaal 25% van het totale bedrag.
6. De aankoop van overige digitale producten zoals e-books, templates en/of logo's, dient direct volledig bij aanschaf voldaan te worden.
7. Indien opdrachtnemer op basis van uurtarieven factureert aan een opdrachtgever, zullen deze uren aan het einde van de maand gefactureerd worden aan opdrachtgever welke vervolgens binnen de gestelde factuurtermijn de factuur dient te voldoen.
8. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
9. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
9. Indien opdrachtgever niet binnen de voorgaande leden genoemde termijnen, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van opdrachtnemer.
10. Opdrachtnemer is bij niet tijdige of niet volledige betaling door opdrachtgever bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 75,00, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.

11. In afwijking van het hetgeen hiervoor in de leden 9 en 10 is bepaald, zullen opdrachtgevers die handelen als natuurlijk persoon (consumenten) eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, waarbij een aanvullende termijn van 14 dagen vanaf de dag van ontvangst van deze ingebrekestelling wordt geboden om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen, alvorens deze in verzuim komen te verkeren.
12. De buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom wordt voor consumenten conform het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) als volgt berekend:
 

- over de eerste Euro 2.500,-	15% met minimum van € 40,-, maximum € 375,-
- over de volgende Euro 2.500,-	10%
- over de volgende Euro 5.000,-	5%
- over de volgende Euro 190.000,-	1%
- over het meerdere boven de Euro 200.000,-	0,5% met maximum van € 6.775,-
13. Door opdrachtgever gedane betalingen zullen door opdrachtnemer ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
14. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
15. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (gedeeltelijke) vooruitbetaling of tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van opdrachtgever te verlangen.
16. Bij uitblijven van volledige betaling door opdrachtgever, komen alle eventueel verstrekte licenties te vervallen en is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingsrecht heeft opdrachtnemer eveneens indien zij al voordat opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van opdrachtgever te twijfelen.

#### **Artikel 16 Betalingsonmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

#### **Artikel 17 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Indien opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door opdrachtnemer, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering. Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of deze niet van toepassing is, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door opdrachtnemer gefactureerde of te factureren bedrag exclusief BTW voor de maximale periode van 1 maand.
2. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van opdrachtgever of derden, letselschade of immateriële schade.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden. Indien opdrachtnemer door derden mocht worden aangesproken, dan is opdrachtgever gehouden opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van opdrachtnemer en derden komen verder voor rekening en risico van opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer is, behoudens ten aanzien van consumenten, nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door opdrachtnemer ingeschakelde hulpverleners of derden, ook indien

deze werkzaam zijn bij een met opdrachtnemer verbonden organisatie. Opdrachtgever zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden.

5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van:
  - het niet voldoen aan de in deze voorwaarden opgenomen verplichtingen voor opdrachtgever;
  - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door opdrachtgever aan opdrachtnemer, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;
  - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de adviezen, begeleiding, coaching, cursus, training, workshop en/of andere digitale producten door opdrachtgever;
  - het niet opvolgen van adviezen van opdrachtnemer door opdrachtgever;
  - gebruik van de dienstverlening voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is door opdrachtgever of derden;
  - een langere uitvoerings- of oplevertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
  - tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen aan de cursus, training coaching of workshop dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
  - fouten in gebruikte apparatuur of programmatuur;
  - storingen, onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord van de online leeromgeving, het programma dan wel de cursus, training of andere digitale producten;
  - tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;
  - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, auteursrechten of privacy rechten van opdrachtnemer of derden wegens door opdrachtgever verstrekte gegevens of andere informatie en stukken of wegens het delen en/of openbaar maken van cursusmateriaal en/of inloggegevens van opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
7. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij opdrachtnemer te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
8. Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden opdrachtnemer daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij opdrachtnemer te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer of zijn leidinggevenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen al dan niet voor consumenten zich hiertegen verzetten.

#### **Artikel 18 Opschorting/ontbinding**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien:
  - a. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden niet of niet volledig nakomt.
  - b. na het sluiten van de overeenkomst opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - c. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in bovengenoemde situaties of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel verstrekte licenties te vervallen. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door opdrachtgever of derden geleden schade of gemaakte kosten.

## Artikel 19 Beëindiging/annulering

1. De tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van de eigenaren van opdrachtnemer of opdrachtgever dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van opdrachtnemer.
2. Indien het door opdrachtnemer uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens rechtverkrijgenden onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van opdrachtnemer op enigerlei wijze voorgezet. In dat geval behoort door opdrachtgever aan de rechtverkrijgenden te worden betaald de aanneemsom, verminderd met een redelijk, in overleg met rechtverkrijgenden te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte gedeelte van het werk.
3. Annulering van afgenomen online cursussen, trainingen, begeleiding, advisering en/of digitale producten is niet mogelijk, omdat de inloggegevens daarvoor en de digitale producten direct na aanschaf al zijn verstrekt en opdrachtgever toegang heeft tot de cursus en beschikking heeft over de digitale producten. Indien opdrachtgever desondanks toch wenst te annuleren, zal er geen restitutie worden verleend door opdrachtnemer.
4. Ingeval opdrachtgever een overeenkomst tot coaching voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, vindt er in principe geen restitutie plaats door opdrachtnemer. De annuleringskosten bedragen in beginsel 100%.
5. Enkel bij dringende geldige redenen, ter beoordeling aan opdrachtnemer, kan opdrachtnemer annulering toestaan met inachtneming van het volgende. Opdrachtgever is alsdan aan opdrachtnemer vergoeding van de reeds gemaakte kosten alsmede een door opdrachtnemer nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. Opdrachtnemer is gerechtigd voornoemde schadevergoeding en reeds gemaakte kosten, als volgt te fixeren en aan opdrachtgever in rekening te brengen:
  - 10% van het overeengekomen totaalbedrag bij annulering tot 1 week vóór de aanvang van de uitvoering van de coaching door opdrachtnemer;
  - 20% van het overeengekomen totaalbedrag bij annulering binnen 1 week vóór tot de dag van aanvang van de uitvoering door opdrachtnemer;
  - 30%-100% van het overeengekomen totaalbedrag bij annulering vanaf de aanvang van de uitvoering door opdrachtnemer, afhankelijk van het stadium van annulering;
  - Het geldende uurtarief bij annulering van of no show op coaching sessies c.q. -gesprekken binnen 24 uur voor aanvang daarvan.
6. Indien opdrachtgever is overeengekomen in maandelijkse termijnen te betalen, zal de betalingsregeling bij annulering komen te vervallen en is het totale resterende bedrag per direct opeisbaar door opdrachtnemer. Opdrachtgever is in dat geval gehouden het volledige bedrag per omgaande te voldoen aan opdrachtnemer.
7. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal opdrachtnemer vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
8. Opdrachtnemer is gerechtigd alle reeds door opdrachtgever er betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding.
9. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde tijd, zoals de cursussen, trainingen en/of coachingstrajecten, zijn niet tussentijds opzegbaar. In het geval opdrachtgever eerder wenst te stoppen met het een cursus, training of coachingstraject, wordt dat als annulering behandeld.
10. Duurovereenkomsten eindigen van rechtswege na het aflopen van de looptijd daarvan.

## Artikel 20 Geheimhouding, privacy en cookies

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard omtrent alle feiten en bijzonderheden betreffende de ondernemingen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, die door de andere partij ter beschikking zijn gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.  
Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen, voor zover partijen zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers en persoonsgegevens, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. Opdrachtnemer behoudt zich voorts het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te

mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is. Voor gebruik van de klantnaam zal opdrachtnemer voorafgaande toestemming aan opdrachtgever vragen.

3. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die haar door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Opdrachtnemer is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, is het opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, (online) coaching, begeleiding, cursussen, trainingen en/of workshops en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals video's, inloggegevens, e-books en/of werkboeken van opdrachtnemer openbaar te maken, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van opdrachtnemer, op opdrachtgever een wettelijke of beroepspllicht tot openbaarmaking rust, of opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekt en opdrachtnemer verzamelt, zal opdrachtnemer zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens van opdrachtgever afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van haar leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om de persoonsgegevens van opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
7. Bij het bezoeken van de website van opdrachtnemer kan opdrachtnemer informatie van opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die opdrachtnemer verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 1.000,-- per overtreding, tot een maximum van € 10.000,-- onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

#### **Artikel 21 Intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, (online) coaching, begeleiding, cursussen, trainingen en/of workshops en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals video's, inloggegevens, e-books en/of werkboeken van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te be- of verwerken, of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtnemer. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de door haar vervaardigde geestesproducten, welke haar (intellectueel) eigendom blijven, waaronder maar niet gelimiteerd tot adviezen, (online) coaching, begeleiding, cursussen, trainingen en/of workshops en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals video's, inloggegevens, e-books en/of werkboeken van opdrachtnemer, te gebruiken voor andere adviezen, (online) coaching, begeleiding, cursussen, trainingen en/of workshops en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals video's, inloggegevens, e-books en/of werkboeken. Opdrachtgever mag deze door opdrachtnemer vervaardigde geestesproducten echter niet gebruiken of be- of verwerken, behoudens uitdrukkelijke toestemming daartoe van opdrachtnemer.
3. Het is opdrachtgever wel toegestaan om print screens van te volgen online coaching, begeleiding, cursus of training te delen op (sociale) media, zo lang de inhoud van de afgenomen diensten en/of digitale producten daardoor niet gedeeld worden met derden.
4. Voor het gebruik van digitale producten zoals templates en logo's wordt opdrachtgever door opdrachtnemer een licentie voor gebruik verstrekt. Opdrachtgever mag deze digitale producten wel be- of verwerken in een nieuw door opdrachtgever te vervaardigen eindresultaat en dat aan derden verkopen. De aangekochte digitale producten zijn echter enkel ten behoeve van opdrachtgever geleverd en mogen niet een op een worden overgenomen of doorverkocht aan derden.

5. De rechten van intellectuele eigendom welke opdrachtnemer in licentie gebruikt mag opdrachtgever nimmer wijzigen, veeelvoudigen, openbaren of exploiteren.
6. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van opdrachtgever afkomstige informatie, afbeeldingen, teksten en bescheiden te gebruiken en vrijwaart opdrachtnemer tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht, auteursrecht of copyright recht.
7. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 1.000,-- per overtreding, tot een maximum van € 10.000,-- onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

#### **Artikel 21 Reclames / klachten**

1. Reclames dan wel klachten met betrekking tot de geleverde (online) diensten en/of (digitale) producten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 7 dagen na (op)levering, uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 7 werkdagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.
2. Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
3. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht en worden de (op)geleverde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van opdrachtgever.
4. De in dit artikel opgenomen bepalingen gelden voor zover dwingendrechtelijke bepalingen met betrekking tot consumenten zich hier niet tegen verzetten.
5. Opdrachtnemer dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending noodzakelijk blijkt, geschiedt die slechts voor rekening en risico van opdrachtnemer indien laatstgenoemde daarmee vooraf haar uitdrukkelijke schriftelijke instemming heeft betuigd.
6. Indien de producten (deels) gebruikte producten betreffen of indien deze na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd, geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt of beschadigd, vervalt elk recht op reclame.

#### **Artikel 22 Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen tussen partijen worden behoudens dwingendrechtelijke bepalingen enkel beslecht door de bevoegde rechter te Leiden, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd. Ten aanzien van consumenten, is tevens de bevoegde rechter in de woonplaats van consument bevoegd tot geschillenbeslechting.