

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. De Ruwe Diamant: de eenmanszaak De Ruwe Diamant Webdesign, statutair gevestigd te Woudenberg en kantoorhoudende te (3931 ZE) Woudenberg aan het adres Gouden Regen 50b, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90338367. In deze Algemene Voorwaarden ook aangeduid als “De Ruwe Diamant” of “opdrachtnemer”.
2. Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met De Ruwe Diamant voor het afnemen van Werkzaamheden, Trainingen en/of Online Producten, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.
3. Partijen: De Ruwe Diamant en Opdrachtgever gezamenlijk.
4. Overeenkomst: iedere afspraak tussen Partijen op grond waarvan De Ruwe Diamant Werkzaamheden, Trainingen en/of Online Producten levert aan Opdrachtgever, inclusief alle daarbij behorende bijlagen, offertes, opdrachtbevestigingen en latere wijzigingen daarvan.
5. Werkzaamheden: alle door De Ruwe Diamant te verrichten diensten, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen: strategisch advies, operations- en marketingondersteuning, copywriting, e-mailmarketing, funnels, automatisering, AI-implementatie, projectmanagement, ondersteuning bij online zichtbaarheid en (technische) ondersteuning bij bestaande online omgevingen van Opdrachtgever.
6. 4-weekse samenwerking: de door De Ruwe Diamant aangeboden samenwerking van vier weken, die in de basis bestaat uit een intake & analyse, een actieplan, een vooraf overeengekomen aantal uren implementatie en een afrondende bespreking (wrap-up call), zoals nader omschreven in de offerte en/of op de website van De Ruwe Diamant.
7. Structurele samenwerking: een doorlopende samenwerking tussen Partijen na afloop van (of los van) de 4-weekse samenwerking, op basis van een maandelijks aantal uren en/of terugkerende Werkzaamheden, tegen een overeengekomen tarief, zoals vastgelegd in een afzonderlijke Overeenkomst of opdrachtbevestiging.
8. Trainingen: door De Ruwe Diamant aangeboden (online of offline) trainingen, cursussen, sessies, workshops, masterclasses of andere vormen van kennisoverdracht op het gebied van onder meer marketing, copywriting, automatisering, AI, operations en online zichtbaarheid.
9. Online Producten: digitale producten van De Ruwe Diamant, zoals maar niet beperkt tot online cursussen, programma's, sjablonen, downloads, checklists, werkboeken en andere digitale content waarop Opdrachtgever (tijdelijk) toegang krijgt.
10. Schriftelijk: per brief, e-mail of ieder ander gangbaar elektronisch communicatiemiddel, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaan.
11. Algemene Voorwaarden: deze onderhavige Algemene Voorwaarden van De Ruwe Diamant, ongeacht de vorm waarin zij aan Opdrachtgever ter kennis zijn gebracht.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, Overeenkomsten en overige rechtsbetrekkingen tussen De Ruwe Diamant en Opdrachtgever.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele door Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op door De Ruwe Diamant bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden.
5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen zullen in dat

geval in overleg treden om een nieuwe bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

6. Indien De Ruwe Diamant in een individueel geval geen beroep doet op een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden, houdt dit niet in dat De Ruwe Diamant afstand doet van het recht om in een later geval alsnog een beroep op die bepaling te doen.
7. De Ruwe Diamant is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De gewijzigde voorwaarden treden in werking op de aangekondigde datum. De Ruwe Diamant zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan Opdrachtgever toezenden of ter beschikking stellen. Indien een wijziging voor Opdrachtgever wezenlijk nadelig is, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle offertes en aanbiedingen van De Ruwe Diamant zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Een offerte is gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever aan De Ruwe Diamant is verstrekt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van deze informatie.
3. Tenzij anders vermeld, is een offerte 30 dagen geldig. Daarna kan aan de offerte geen recht meer worden ontleend.
4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat:
 - a. Opdrachtgever de offerte van De Ruwe Diamant Schriftelijk heeft aanvaard, of
 - b. De Ruwe Diamant een Schriftelijke opdrachtbevestiging aan Opdrachtgever heeft verzonden, of
 - c. De Ruwe Diamant, op verzoek van Opdrachtgever, feitelijk is gestart met de uitvoering van de Werkzaamheden.
5. Indien de aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is De Ruwe Diamant daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt in dat geval niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij De Ruwe Diamant Schriftelijk anders aangeeft.
6. Kennelijke fouten, vergissingen of verschrijvingen in offertes, aanbiedingen, opdrachtbevestigingen of andere uitingen van De Ruwe Diamant binden De Ruwe Diamant niet.
7. Offertes, tarieven en voorstellen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of structurele samenwerking, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 4. Duur en soorten Overeenkomsten

1. De 4-weekse samenwerking wordt, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen, aangegaan voor een vaste periode van vier weken. De startdatum wordt vastgelegd in de offerte, opdrachtbevestiging of in onderling overleg per e-mail.
2. De structurele samenwerking wordt, tenzij anders overeengekomen, aangegaan voor onbepaalde tijd. De concrete afspraken over onder meer het aantal uren per maand, het tarief, de wijze van factureren en de opzegtermijn worden vastgelegd in een afzonderlijke Overeenkomst of opdrachtbevestiging.
3. Overeenkomsten voor eenmalige of kortdurende Werkzaamheden (zoals losse adviesuren, sessies, trainingen of kleine projecten) worden aangegaan voor de duur die nodig is voor de uitvoering van de betreffende Werkzaamheden, zoals omschreven in de offerte of opdrachtbevestiging.
4. De Overeenkomst eindigt van rechtswege na voltooiing van de overeengekomen

Werkzaamheden, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen of de aard van de Overeenkomst zich daartegen verzet (bijvoorbeeld bij structurele samenwerking).

5. Beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, ontslaat Opdrachtgever niet van de verplichting tot betaling van de reeds verrichte Werkzaamheden en gemaakte kosten door De Ruwe Diamant.

Artikel 5. Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens, informatie, materialen, toegang (zoals inloggegevens) en medewerking die De Ruwe Diamant redelijkerwijs nodig heeft voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, tijdig, volledig en op de door De Ruwe Diamant gewenste wijze worden aangeleverd.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem/haar aan De Ruwe Diamant verstrekte informatie, ook als deze van derden afkomstig is.
3. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie niet, niet tijdig of niet volledig wordt verstrekt, of indien Opdrachtgever op andere wijze onvoldoende meewerkt, heeft De Ruwe Diamant het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de hierdoor ontstane extra kosten en uren volgens het gebruikelijke tarief aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de keuze, correcte werking en beveiliging van zijn/haar eigen (online) systemen, software, e-mailaccounts, social media accounts, betaalproviders en overige technische voorzieningen die nodig zijn voor de uitvoering van de Werkzaamheden.
5. Indien Werkzaamheden (online of op locatie) op afgesproken data en tijdstippen plaatsvinden, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar zijn. Afspraken die minder dan 24 uur van tevoren door Opdrachtgever worden geannuleerd of verplaatst, kunnen volledig in rekening worden gebracht, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
6. Indien Opdrachtgever informatiedragers, (online) toegang of andere bestanden ter beschikking stelt aan De Ruwe Diamant, garandeert Opdrachtgever dat deze geen virussen, malware of andere schadelijke componenten bevatten.
7. Doen zich feiten of omstandigheden voor waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze voor de uitvoering van de Overeenkomst van belang zijn (zoals wijzigingen in aanbod, planning, systemen of team), dan stelt Opdrachtgever De Ruwe Diamant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Artikel 6. Uitvoering van de Overeenkomst

1. De Ruwe Diamant zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Alle Werkzaamheden van De Ruwe Diamant hebben het karakter van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De Ruwe Diamant garandeert geen specifiek resultaat, zoals een bepaald aantal klanten, omzet, conversie of andere meetbare uitkomsten. Adviezen en Werkzaamheden zijn steeds afhankelijk van factoren waarop De Ruwe Diamant geen invloed heeft, zoals marktontwikkelingen, de uitvoering door Opdrachtgever zelf en het gedrag van (potentiële) klanten van Opdrachtgever.
3. De Ruwe Diamant bepaalt, binnen de kaders van de Overeenkomst, de wijze waarop en door welke persoon de Werkzaamheden worden uitgevoerd. Waar mogelijk houdt De Ruwe Diamant rekening met redelijke wensen van Opdrachtgever.

4. De Ruwe Diamant is gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen, zoals tektschrijvers, designers, technische specialisten of andere dienstverleners. Voor zover nodig zal De Ruwe Diamant hierover Opdrachtgever informeren. De keuze voor derden zal zorgvuldig worden gemaakt.
5. Termijnen voor (deel)opleveringen of afronding van Werkzaamheden zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, altijd indicatief en geen fatale termijnen. Overschrijding van een termijn levert geen toerekenbare tekortkoming op en geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst.
6. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Werkzaamheden of de aanpak te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen hierover in overleg treden. Eventuele gevolgen voor de planning en/of de kosten komen, na akkoord, voor rekening van Opdrachtgever.
7. De Ruwe Diamant voert haar Werkzaamheden in beginsel op afstand uit (online). Indien Partijen afspreken dat Werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever of elders worden uitgevoerd, kunnen eventuele reis- en verblijfskosten afzonderlijk in rekening worden gebracht.
8. De Ruwe Diamant zal bij de uitvoering van de Werkzaamheden de toepasselijke wet- en regelgeving in acht nemen, voor zover dit redelijkerwijs van haar kan worden verlangd in het kader van de overeengekomen diensten.

Artikel 7. 4-weekse samenwerking

1. De 4-weekse samenwerking is een traject van vier weken waarin De Ruwe Diamant samen met Opdrachtgever werkt aan het creëren en (deels) uitvoeren van prioritaire acties in het bedrijf van Opdrachtgever. De inhoud en planning van de 4-weekse samenwerking worden beschreven in de offerte en/of opdrachtbevestiging.
2. De 4-weekse samenwerking bestaat in de basis uit:
 - a. een intake & analyse,
 - b. het opstellen van een actieplan met prioriteiten,
 - c. 12 uren implementatie, en
 - d. een afrondende bespreking (wrap-up call).
3. Tijdens de intake & analyse brengt De Ruwe Diamant samen met Opdrachtgever de huidige situatie, doelen, aanbod, marketing- en salesactiviteiten, systemen en kansen in kaart. Op basis hiervan worden de prioriteiten voor de 4-weekse samenwerking bepaald.
4. Het actieplan beschrijft welke onderdelen van de business, marketing, communicatie en/of automatisering in de 4-weekse periode worden opgepakt en welke vervolgstappen na afloop van de 4 weken mogelijk zijn. Het actieplan is een adviesdocument en vormt geen resultaatgarantie.
5. De implementatie-uren worden ingezet voor de Werkzaamheden die in overleg met Opdrachtgever als prioriteit zijn gekozen. Voorbeelden hiervan zijn (maar niet beperkt tot): het (her)schrijven van salespagina's of e-mails, het opzetten van e-mailflows, het inrichten van funnels, het instellen van automatiseringen, het implementeren van AI-tools of het verbeteren van bestaande online uitingen.
6. Indien tijdens de 4-weekse samenwerking blijkt dat de vooraf afgesproken uren niet toereikend zijn om alle gewenste Werkzaamheden uit te voeren, zal De Ruwe Diamant dit tijdig met Opdrachtgever bespreken. Extra Werkzaamheden kunnen als meerwerk tegen het gebruikelijke tarief van De Ruwe Diamant worden uitgevoerd, na Schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
7. De 4-weekse samenwerking is een inspanningsverplichting. De Ruwe Diamant kan geen garanties geven over specifieke resultaten, zoals een bepaald aantal klanten, omzet,

conversiepercentages of andere uitkomsten.

8. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar zijn voor geplande sessies (zoals intake, tussentijdse afstemming en wrap-up call) en voor het tijdig aanleveren van benodigde informatie, materialen en toegang. Indien Opdrachtgever hierdoor vertraging veroorzaakt, kan De Ruwe Diamant niet garanderen dat alle geplande Werkzaamheden binnen de 4 weken kunnen worden uitgevoerd.
9. Tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen, dienen de in het kader van de 4-weekse samenwerking overeengekomen uren binnen de afgesproken periode te worden afgenomen. Niet-gebruikte uren vervallen na afloop van de 4 weken en geven geen recht op restitutie, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 8. Structurele samenwerking

1. Na afloop van de 4-weekse samenwerking kunnen Partijen een structurele samenwerking aangaan. In deze samenwerking verricht De Ruwe Diamant doorlopend Werkzaamheden voor Opdrachtgever, gericht op verdere groei, optimalisatie en continuïteit.
2. De structurele samenwerking wordt vastgelegd in een afzonderlijke Overeenkomst of opdrachtbevestiging, waarin in ieder geval wordt opgenomen:
 - a. het (bandbreedte) aantal uren per maand of de aard en omvang van de Werkzaamheden,
 - b. het (uur)tarief of de maandelijks vergoeding,
 - c. de wijze en frequentie van factureren,
 - d. de opzegtermijn, en
 - e. eventuele aanvullende afspraken (zoals vaste overlegmomenten of rapportages).
3. Tenzij anders overeengekomen, geldt voor structurele samenwerkingen een opzegtermijn van één (1) maand, te rekenen vanaf het einde van de maand waarin de opzegging Schriftelijk door de andere partij is ontvangen.
4. De Ruwe Diamant plant de Werkzaamheden binnen de structurele samenwerking in op basis van de afgesproken uren en prioriteiten. Opdrachtgever kan wensen en prioriteiten aandragen; De Ruwe Diamant adviseert over de meest effectieve inzet van de beschikbare uren.
5. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, dienen de voor een maand afgesproken uren in diezelfde maand te worden afgenomen. Niet-gebruikte uren vervallen aan het einde van de betreffende maand en worden niet automatisch doorgeschoven, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen (bijvoorbeeld een beperkte doorschuifmogelijkheid).
6. Indien Opdrachtgever in een maand meer Werkzaamheden wenst dan binnen de afgesproken uren passen, kan De Ruwe Diamant – indien haar planning dit toelaat – extra uren inzetten. Deze extra uren worden als meerwerk tegen het geldende uurtarief in rekening gebracht.
7. De structurele samenwerking heeft eveneens het karakter van een inspanningsverplichting. De Ruwe Diamant zal zich inspannen om de doelen van Opdrachtgever te ondersteunen, maar geeft geen garanties over specifieke resultaten.
8. Indien Opdrachtgever de structurele samenwerking tijdelijk wenst op te schorten (bijvoorbeeld wegens vakantie, ziekte of andere omstandigheden), kan dit alleen na voorafgaand overleg en Schriftelijke bevestiging door De Ruwe Diamant. Tijdens een overeengekomen opschorting kan De Ruwe Diamant nog steeds aanspraak maken op (een deel van) de overeengekomen vergoeding, tenzij Partijen Schriftelijk anders afspreken.

Artikel 9. Wijzigingen en meerwerk

1. Opdrachtgever kan De Ruwe Diamant Schriftelijk verzoeken om de Overeenkomst te wijzigen, uit te breiden of in te korten. De Ruwe Diamant is niet verplicht een dergelijk verzoek te

accepteren.

2. Indien een wijziging van de Overeenkomst leidt tot extra Werkzaamheden of een grotere omvang van de opdracht dan oorspronkelijk overeengekomen, is sprake van meerwerk. Meerwerk wordt door De Ruwe Diamant tegen het op dat moment geldende uurtarief of een nader overeen te komen tarief aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
3. Onder meerwerk wordt in ieder geval verstaan: alle aanvullende of gewijzigde Werkzaamheden die niet expliciet in de oorspronkelijke offerte, opdrachtbevestiging of Overeenkomst zijn opgenomen, maar op verzoek van Opdrachtgever of door gewijzigde omstandigheden wel noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering.
4. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst wenst te wijzigen op een wijze die leidt tot vermindering van de overeengekomen Werkzaamheden, is De Ruwe Diamant gerechtigd om een vergoeding te vragen voor reeds gereserveerde tijd, gemaakte kosten en gederfde inkomsten. Deze vergoeding kan bestaan uit (een deel van) de reeds overeengekomen of betaalde vergoeding.
5. Wijzigingen in de Overeenkomst kunnen gevolgen hebben voor de planning, oplevertermijnen en de (totaal)prijs. De Ruwe Diamant zal Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk informeren.
6. Het ontbreken van een afzonderlijke Schriftelijke opdracht voor meerwerk laat de aanspraak van De Ruwe Diamant op betaling van dat meerwerk onverlet, indien De Ruwe Diamant kan aantonen dat Opdrachtgever het meerwerk mondeling of feitelijk heeft gevraagd of geaccepteerd.

Artikel 10. Prijzen en betaling

1. Opdrachtgever is aan De Ruwe Diamant de vergoeding verschuldigd zoals vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging of Overeenkomst. Alle bedragen zijn exclusief btw en eventuele overige heffingen of kosten van derden, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. De Ruwe Diamant is gerechtigd om, voorafgaand aan of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, een (aan)betaling of voorschot te vragen. Voor de 4-weekse samenwerking kan De Ruwe Diamant bijvoorbeeld een voorschot van (bijvoorbeeld) 50% van de totaalprijs verlangen, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.
3. Tenzij anders overeengekomen, factureert De Ruwe Diamant: a. trajecten zoals de 4-weekse samenwerking (gedeeltelijk) vooraf, en/of
b. structurele samenwerkingen maandelijks, op basis van de overeengekomen uren en/of vergoeding, en/of
c. losse Werkzaamheden en meerwerk na afloop van de betreffende periode of werkzaamheden.
4. Facturen dienen door Opdrachtgever te worden voldaan binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op de door De Ruwe Diamant aangegeven wijze en in de aangegeven valuta, tenzij Partijen Schriftelijk een andere betalingstermijn zijn overeengekomen.
5. Indien Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Opdrachtgever de wettelijke (handels)rente verschuldigd over het openstaande bedrag.
6. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die De Ruwe Diamant redelijkerwijs moet maken ter incasso van openstaande bedragen komen voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform de geldende wet- en regelgeving of de gebruikelijke staffels.
7. De Ruwe Diamant is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten zolang Opdrachtgever in verzuim is met betaling van één of meer facturen, onverminderd het recht van De Ruwe Diamant op volledige betaling van de openstaande bedragen.

8. De Ruwe Diamant is gerechtigd haar tarieven jaarlijks te indexeren of aan te passen. Bij structurele samenwerkingen zal De Ruwe Diamant Opdrachtgever tijdig informeren over een voorgenomen tariefwijziging. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een tariefwijziging, heeft Opdrachtgever het recht de structurele samenwerking op te zeggen met inachtneming van de geldende opzegtermijn.
9. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van betaling, tenzij De Ruwe Diamant Schriftelijk uitdrukkelijk met verrekening of opschorting heeft ingestemd.

Artikel 11. Annulering en verplaatsing

1. Annulering of verplaatsing van de 4-weekse samenwerking door Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk en in ieder geval Schriftelijk te gebeuren.
2. Indien Opdrachtgever de 4-weekse samenwerking annuleert: a. meer dan 14 dagen vóór de overeengekomen startdatum, kan De Ruwe Diamant een redelijke vergoeding in rekening brengen voor reeds gemaakte voorbereidingskosten en gereserveerde tijd;
b. 14 dagen of minder vóór de overeengekomen startdatum, is De Ruwe Diamant gerechtigd (een groter deel van) de overeengekomen vergoeding in rekening te brengen, bijvoorbeeld de volledige aanbesteding;
c. na de startdatum, is Opdrachtgever de volledige overeengekomen vergoeding verschuldigd. Er vindt in beginsel geen restitutie plaats, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.
3. Indien Opdrachtgever een individuele sessie, call of afspraak (bijvoorbeeld intake, tussentijdse sessie of wrap-up call) minder dan 24 uur van tevoren annuleert of verplaatst, is De Ruwe Diamant gerechtigd deze afspraak volledig in rekening te brengen of de daarmee gemoeide tijd af te boeken van de beschikbare uren, tenzij Partijen Schriftelijk anders afspreken.
4. Voor structurele samenwerkingen geldt dat opzegging uitsluitend Schriftelijk kan plaatsvinden, met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn zoals bedoeld in artikel 8.3. Gedurende de opzegtermijn blijft Opdrachtgever de overeengekomen vergoeding verschuldigd.
5. De Ruwe Diamant behoudt zich het recht voor om een traject, sessie, Training of samenwerking te annuleren of te verplaatsen in geval van overmacht of andere zwaarwegende omstandigheden. In dat geval zal De Ruwe Diamant, waar mogelijk, in overleg met Opdrachtgever een nieuwe datum of passende oplossing zoeken. Indien volledige uitvoering redelijkerwijs niet meer mogelijk is, kan restitutie van (een deel van) reeds betaalde bedragen plaatsvinden, naar rato van de niet-uitgevoerde Werkzaamheden.
6. Indien Opdrachtgever zonder bericht niet verschijnt op een geplande afspraak (no-show), kan De Ruwe Diamant de betreffende afspraak volledig in rekening brengen of de daarmee gemoeide tijd afboeken van de beschikbare uren.

Artikel 12. Klachten

1. Opdrachtgever dient klachten over de uitvoering van de Werkzaamheden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zeven (7) dagen nadat de betreffende Werkzaamheden zijn verricht of het resultaat is opgeleverd, Schriftelijk en gemotiveerd aan De Ruwe Diamant kenbaar te maken.
2. Klachten over facturen dienen door Opdrachtgever uiterlijk binnen zeven (7) dagen na factuurdatum Schriftelijk en gemotiveerd aan De Ruwe Diamant kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien Opdrachtgever aantoont dat hij een gebrek redelijkerwijs niet eerder had kunnen ontdekken, geldt een termijn van zeven (7) dagen na ontdekking van het gebrek.
4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Opdrachtgever blijft gehouden tot tijdige betaling van de facturen.

5. Indien Opdrachtgever niet tijdig klaagt overeenkomstig dit artikel, vervallen alle rechten van Opdrachtgever in verband met de betreffende klacht en wordt geacht dat De Ruwe Diamant de Overeenkomst naar behoren is nagekomen.
6. Indien De Ruwe Diamant een klacht gegrond acht, zal De Ruwe Diamant naar eigen keuze:
 - a. de betreffende Werkzaamheden kosteloos herstellen of opnieuw verrichten, of
 - b. de in rekening gebrachte vergoeding (gedeeltelijk) aanpassen, of
 - c. een deel van de reeds betaalde vergoeding restitueren in verhouding tot de klacht, of
 - d. de Overeenkomst (gedeeltelijk) beëindigen tegen een evenredige terugbetaling van de reeds betaalde vergoeding voor het niet-uitgevoerde deel.
7. Indien een klacht ongegrond blijkt, komen de hierdoor aan de zijde van De Ruwe Diamant ontstane kosten (waaronder onderzoekskosten) voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 13. Online Producten en Trainingen

1. Voor zover De Ruwe Diamant Online Producten en/of Trainingen aanbiedt, verkrijgt Opdrachtgever na volledige betaling een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de betreffende content, voor eigen zakelijk gebruik binnen de eigen onderneming.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om Online Producten, trainingsmateriaal, inloggegevens of andere digitale content van De Ruwe Diamant te delen met derden, te verkopen, door te verkopen, openbaar te maken, te verveelvoudigen of op andere wijze commercieel te exploiteren, tenzij De Ruwe Diamant hiervoor voorafgaand en Schriftelijk toestemming heeft gegeven.
3. Online Producten en (online) Trainingen worden in beginsel direct na aankoop of op de afgesproken startdatum beschikbaar gesteld. Opdrachtgever erkent dat, gezien de digitale aard en/of directe toegang tot de content, geen herroepingsrecht geldt zoals bedoeld voor consumenten. De Overeenkomsten worden uitsluitend gesloten met Opdrachtgevers handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf (B2B).
4. Na aankoop en/of na het verstrekken van toegang tot een Online Product of Training is restitutie van (een deel van) de betaalde vergoeding in beginsel niet mogelijk, tenzij De Ruwe Diamant Schriftelijk anders beslist in een specifiek geval.
5. De Ruwe Diamant streeft naar een zo goed mogelijke beschikbaarheid van de Online Producten en (online) Trainingen, maar kan niet garanderen dat deze te allen tijde ononderbroken of foutloos beschikbaar zijn. Tijdelijke onderbrekingen, onderhoud of storingen geven Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van De Ruwe Diamant.
6. Voor sommige Online Producten of Trainingen kan het noodzakelijk zijn dat Opdrachtgever gebruikmaakt van software, tools of abonnementen van derden (bijvoorbeeld e-mailsoftware, AI-tools of designsoftware). De kosten voor dergelijke derden-diensten zijn altijd voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. De Ruwe Diamant behoudt zich het recht voor om de inhoud van Online Producten en Trainingen te actualiseren, aan te vullen of te wijzigen, bijvoorbeeld in het kader van kwaliteitsverbetering of veranderende inzichten. Zolang de kern van het product of de training behouden blijft, geeft een dergelijke wijziging Opdrachtgever geen recht op (gedeeltelijke) restitutie.

Artikel 14. Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectueel eigendom die rusten op of voortvloeien uit de door De Ruwe Diamant geleverde of gebruikte werken, materialen en resultaten, waaronder maar niet

- beperkt tot: teksten, concepten, strategieën, formats, werkwijzen, methodes, modellen, templates, presentaties, trainingen, Online Producten, visuals en andere (digitale) content, berusten uitsluitend bij De Ruwe Diamant of haar licentiegevers.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de in het kader van de Overeenkomst geleverde resultaten, uitsluitend voor eigen gebruik binnen de eigen onderneming.
 3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van De Ruwe Diamant:
 - a. door De Ruwe Diamant ontwikkelde of geleverde werken, materialen of resultaten te verveelvoudigen, openbaar te maken, verkopen, doorverkopen of op andere wijze ter beschikking te stellen aan derden, anders dan noodzakelijk voor het normale gebruik binnen de eigen onderneming;
 - b. (delen van) Online Producten, trainingsmateriaal, werkboeken, templates of andere digitale content te kopiëren, delen, publiceren of commercieel te exploiteren;
 - c. de door De Ruwe Diamant ontwikkelde werkwijzen, formats, strategieën of modellen te gebruiken voor het opleiden van derden of voor het opzetten van concurrerende diensten of producten.
 4. Indien in het kader van de Overeenkomst door De Ruwe Diamant maatwerk wordt geleverd (zoals teksten, e-mails, funnels of andere content die specifiek voor Opdrachtgever wordt ontwikkeld), verkrijgt Opdrachtgever het recht om deze content te gebruiken binnen de eigen onderneming en in de eigen marketing- en communicatiekanalen. Dit gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar, tenzij Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
 5. De Ruwe Diamant behoudt zich het recht voor om de in het kader van de Overeenkomst opgedane kennis, ervaring en generieke inzichten (zonder vermelding van vertrouwelijke of herleidbare informatie van Opdrachtgever) te gebruiken voor andere opdrachten, producten of diensten.
 6. Opdrachtgever vrijwaart De Ruwe Diamant voor aanspraken van derden met betrekking tot door Opdrachtgever aangeleverde materialen, content, logo's, foto's, teksten of andere gegevens die inbreuk zouden maken op rechten van intellectueel eigendom van derden. Eventuele schade en kosten die hieruit voortvloeien, komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 15. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Vertrouwelijkheid

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar verkrijgen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door één van de Partijen als zodanig is aangeduid of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie:
 - a. die al openbaar was op het moment dat deze werd ontvangen, of nadien openbaar wordt zonder dat dit het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij;
 - b. die de ontvangende partij rechtmatig van een derde heeft verkregen, zonder verplichting tot geheimhouding;
 - c. die de ontvangende partij zelfstandig heeft ontwikkeld zonder gebruik te maken van de vertrouwelijke informatie van de andere partij;
 - d. indien en voor zover verstrekking van de informatie verplicht is op grond van een wettelijk

voorschrift of een rechterlijk bevel.

3. De Ruwe Diamant zal vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt en in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. De verplichting tot geheimhouding blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst tussen Partijen van kracht.

Persoonsgegevens en privacy

5. Voor zover De Ruwe Diamant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, zal zij dit doen in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving (waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG) en haar eigen privacyverklaring.
6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de toepasselijke privacywetgeving ten aanzien van de persoonsgegevens die hij/zij aan De Ruwe Diamant verstrekt of waarvoor De Ruwe Diamant in opdracht van Opdrachtgever verwerkingen uitvoert (bijvoorbeeld in e-mailsoftware, funnels of automatiseringen).
7. Opdrachtgever zal, waar nodig, zorgdragen voor een passende rechtsgrond (zoals toestemming of overeenkomst) voor het gebruik van persoonsgegevens in het kader van de door De Ruwe Diamant uit te voeren Werkzaamheden. De Ruwe Diamant is niet aansprakelijk voor boetes, claims of schade die voortvloeit uit het niet naleven van privacywetgeving door Opdrachtgever.
8. Indien zich een datalek voordoet bij De Ruwe Diamant dat betrekking heeft op persoonsgegevens die in het kader van de Overeenkomst worden verwerkt, zal De Ruwe Diamant Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen nadat zij kennis heeft genomen van het datalek. Partijen zullen, indien nodig, overleggen over de te nemen maatregelen en eventuele meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen.
9. Indien en voor zover de aard van de Werkzaamheden dit vereist, kunnen Partijen aanvullende afspraken over gegevensverwerking vastleggen in een afzonderlijke verwerkersovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden tussen de verwerkersovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de verwerkersovereenkomst voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. De Ruwe Diamant is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, voor zover in dit artikel bepaald.
2. De Ruwe Diamant is niet aansprakelijk voor:
 - a. indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade of schade door bedrijfsstagnatie;
 - b. schade die (mede) het gevolg is van onjuiste, onvolledige of niet tijdig aangeleverde informatie of materialen door of namens Opdrachtgever;
 - c. schade die (mede) het gevolg is van het niet of niet juist opvolgen van adviezen van De Ruwe Diamant door Opdrachtgever;
 - d. fouten of tekortkomingen van door De Ruwe Diamant ingeschakelde derden, indien deze derden op verzoek of met instemming van Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
3. Indien De Ruwe Diamant aansprakelijk is voor schade, is deze aansprakelijkheid per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot maximaal het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van De Ruwe Diamant in het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico van De

Ruwe Diamant onder die verzekering.

4. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de in lid 3 bedoelde verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid van De Ruwe Diamant beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende Overeenkomst door Opdrachtgever betaalde vergoeding (exclusief btw). Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft (zoals structurele samenwerking), is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door Opdrachtgever betaalde vergoeding over de drie (3) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende voorval, met een absoluut maximum van € 5.000,- (vijfduizend euro).
5. Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt indien Opdrachtgever niet binnen twaalf (12) maanden na de dag waarop hij/zij bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van De Ruwe Diamant, de aanspraak Schriftelijk en gemotiveerd bij De Ruwe Diamant heeft ingediend.
6. Opdrachtgever vrijwaart De Ruwe Diamant voor aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van handelen of nalaten van Opdrachtgever (zoals het niet naleven van wet- en regelgeving, waaronder privacywetgeving, of het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde materialen die rechten van derden schenden).
7. De Ruwe Diamant is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat onbevoegden toegang verkrijgen tot systemen, accounts of (online) omgevingen van Opdrachtgever, ook niet indien Opdrachtgever inloggegevens of toegang heeft gedeeld met De Ruwe Diamant, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van De Ruwe Diamant.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van De Ruwe Diamant.

Artikel 17. Overmacht

1. De Ruwe Diamant is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien zij daartoe wordt verhinderd als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld en die noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt (overmacht).
2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog, oproer, stakingen, storingen in energievoorzieningen of internetverbindingen, brand, waterschade, natuurrampen, epidemieën, overheidsmaatregelen, ziekte of uitval van De Ruwe Diamant of door haar ingeschakelde derden, storingen bij hostingproviders of andere toeleveranciers, en alle overige omstandigheden waarop De Ruwe Diamant geen beslissende invloed kan uitoefenen.
3. Tijdens de periode van overmacht worden de verplichtingen van De Ruwe Diamant opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door De Ruwe Diamant niet mogelijk is langer duurt dan twee (2) maanden, zijn zowel De Ruwe Diamant als Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding over en weer.
4. Indien De Ruwe Diamant ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst gedeeltelijk is nagekomen, of deze nog kan nakomen, is De Ruwe Diamant gerechtigd om het reeds nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke Overeenkomst betreft.

Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen De Ruwe Diamant en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen zich inspannen om een geschil in onderling overleg op te lossen voordat zij

ALGEMENE VOORWAARDEN

De Ruwe Diamant



een beroep doen op de rechter.

3. Indien Partijen er onderling niet uitkomen, zullen geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar De Ruwe Diamant gevestigd is, tenzij dwingend recht een andere rechter voorschrijft of De Ruwe Diamant er de voorkeur aan geeft het geschil voor te leggen aan de rechter van de woon- of vestigingsplaats van Opdrachtgever.

Artikel 19. Slotbepalingen

1. Indien en voor zover enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden in strijd mocht zijn met dwingendrechtelijke bepalingen, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. In dat geval zal de betreffende bepaling worden vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
2. De nietigheid of vernietigbaarheid van een bepaling uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden heeft geen invloed op de geldigheid van het overige deel van de Overeenkomst en de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.
3. De meest recente versie van deze Algemene Voorwaarden is steeds van toepassing en vervangt alle eerdere versies.