

# ALGEMENE VOORWAARDEN KIMBERLEY ROERDINK

## Artikel 1 Definities

1. Kimberley Roerdink, gevestigd te Tilburg, KvK-nummer 75809184, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. Met klant wordt aangeduid de wederpartij verantwoordelijk voor de betaling.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan dienstverlener tegen betaling werkzaamheden verricht en/of content beschikbaar stelt en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

## Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden door of namens dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden. Dienstverlener is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien zij dit nodig acht. In een dergelijk geval zal zij een nieuwe versie van de algemene voorwaarden toezenden. Indien de nieuwe versie een ingrijpende wijziging bevat die nadelige gevolgen heeft voor klant, heeft klant het recht om de overeenkomst te ontbinden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

## Artikel 3 Aanbod

1. Indien een aanbod onder bepaalde voorwaarden geschiedt, zal dit in het aanbod worden vermeld.
2. Indien er geen afwijkende termijn is vermeld in het aanbod, vervalt het aanbod na 14 kalenderdagen.

3. Dienstverlener kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

#### **Artikel 4      Tarieven en betalingen**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Het aanbod bevat het tarief voor het gekozen pakket of product. Eventuele materiaal- en reiskosten zullen apart worden vermeld.
3. Indien er geen trajectprijs of vast tarief is overeengekomen, worden werkzaamheden gefactureerd op basis van uurtarief. Er zal vooraf een schatting van het aantal benodigde uren worden gemaakt, hieraan kunnen echter geen rechten worden ontleend. Het werkelijk aantal gewerkte uren zal worden gefactureerd. Meerwerk en overige onvoorziene kosten zullen enkel worden gemaakt na toestemming van klant.
4. Met het aangaan van de overeenkomst ontstaat de verplichting tot betaling. Dienstverlener komt het recht toe betaling vooraf te vergen. Indien wordt overeengekomen dat in termijnen wordt gefactureerd is dienstverlener gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de (volgende) betaling is voldaan. Dienstverlener is gerechtigd bij betaling in termijn extra kosten in rekening te brengen.
5. Zakelijke opdrachtgevers zullen maandelijks worden gefactureerd.
6. Voor de aanschaf van producten komt klant de mogelijkheid toe achteraf te betalen. Wanneer wordt gekozen voor de mogelijkheid tot achteraf betalen, gaat het eigendom van de producten pas over op klant na volledige betaling.
7. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant. Indien vergoedingen binnen een lopend traject worden verhoogd heeft klant het recht de overeenkomst te ontbinden per datum van de tariefverhoging.
8. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is, of de werkzaamheden eerder dienen aan te vangen.
9. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden

berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

10. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.
11. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van dienstverlener onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties te vervallen.

## **Artikel 5      Informatieverstrekking**

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan dienstverlener.
2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Dienstverlener zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Klant vrijwaart dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
4. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van klant.

## **Artikel 6      Uitvoering van de overeenkomst**

1. Dienstverlener voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde. Klant erkent dat resultaat niet direct zichtbaar zal zijn en tevens dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet van de klant.
2. Dienstverlener zal klant nooit verplichten iets te doen en resultaat op die handelingen beloven. Klant dient volledige verantwoordelijkheid te nemen en eigen keuzes en beslissingen te maken.
3. Dienstverlener is bevoegd derden in te schakelen bij de uitvoering van haar werkzaamheden.

## **Artikel 7      Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. Dienstverlener stelt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. Annulering van een overeenkomst door de klant is enkel schriftelijk mogelijk. Annulering kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van overeenkomst kosteloos plaatsvinden, tenzij de werkzaamheden binnen deze 14 dagen worden uitgevoerd of de overeenkomst B2B is gesloten. Buiten deze wettelijke bedenktijd voor particulieren gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: Bij tussentijdse beëindiging van een traject of programma zullen de tot dan toe gebruikte consulten, gewerkte uren en gemaakte kosten direct in rekening worden gebracht, vermeerderd met een percentage van 25% van de nog openstaande consulten en content. Indien de overeenkomst b2b is gesloten, blijft bij tussentijdse annulering de gehele betalingsverplichting in stand, tenzij anders overeengekomen.
4. Een los consult, al dan niet binnen een traject, kan tot 48 uur voor aanvang eenmalig kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 48 uur voor aanvang, het voor een tweede keer verplaatsen of het verstek laten gaan, komt het consult te vervallen en wordt deze als dusdanig doorberekend. Dit geldt ook bij een consult binnen een traject, waarbij een verplaatst consult te allen tijde binnen twee maanden plaats dient te vinden.
5. Indien klant te laat is voor een overeengekomen consult, komt deze tijd te vervallen zonder recht op verrekening van de overeengekomen tijd en het overeengekomen bedrag.
6. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten waar direct toegang toe wordt verkregen, waaronder een e-book of gepersonaliseerde producten, te ruilen en/of retourneren. Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.
7. Dienstverlener heeft het recht de overeenkomst op te schorten of beëindigen als de verplichtingen uit de overeenkomst niet worden nagekomen of wanneer nieuwe omstandigheden naar voren zijn gekomen die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst nog niet kenbaar waren.
8. Indien dienstverlener onverhoopt verhinderd is voor een overeengekomen consult, wordt het consult verplaatst. Indien dienstverlener voor langere tijd verhinderd is, zal samen worden gezocht naar een passende oplossing. Indien geen passende oplossing wordt gevonden binnen 30 kalenderdagen, heeft klant het recht de overeenkomst te annuleren.

## **Artikel 8      Online cursus**

1. Indien het aanbod wordt aanvaard en de cursus online wordt aangeschaft ontstaat direct een betalingsverplichting voor de klant.

2. De cursus is uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor klant niet de mogelijkheid toekomt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, wordt het bedrag bij tussentijdse annulering naar rato verrekend, tenzij de overeenkomst b2b is aangegaan.
3. Doordat voor het geven van het programma gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan dienstverlener niet garanderen dat de cursus op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
4. Dienstverlener behoudt te allen tijde het recht om deelname te weigeren.
5. Dienstverlener is gerechtigd de inhoud van een cursus uit te breiden, te beperken of aan te passen.
6. Klant verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de cursus te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De content is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Het is klant niet toegestaan in de 12 maanden na afronding van de cursus een soortgelijk aanbod te creëren.
7. De tijdens de looptijd van de cursus geleverde informatie blijft eigendom van dienstverlener. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven op te slaan.
8. Tijdens deelname aan een cursus kunnen deelnemers onderling communiceren. De klant verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van dienstverlener.
9. Het staat dienstverlener te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.
10. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een cursus belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige deelname, uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet.

## **Artikel 9      Workshops**

1. Dienstverlener behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop. In geval de locatie of data door dienstverlener wordt gewijzigd, heeft klant het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een later moment.

2. Indien een workshop door omstandigheden waar dienstverlener geen invloed op uit kan oefenen niet offline plaats kan vinden is zij gerechtigd de workshop online te geven. Dit geeft geen recht op restitutie, tenzij anders anders overeengekomen.
3. Wanneer klant onverwachts verhinderd is voor een workshop mag het deelnamebewijs in overleg met dienstverlener worden doorverkocht, zolang de nieuwe deelnemer aan dezelfde voorwaarden voldoet en deelname niet voor een hogere prijs dan een oorspronkelijke aanschafprijs wordt doorverkocht.
4. Wanneer foto's worden gemaakt tijdens een workshop door klant dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan dienstverlener en het is uitdrukkelijk verboden deze content voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik. Beeldmateriaal mag enkel worden gedeeld op social media wanneer dienstverlener in het bericht wordt getagd en geen duidelijk cursusmateriaal zichtbaar is. Wanneer andere deelnemers herkenbaar op dit beeldmateriaal staan, is tevens toestemming van hen nodig.
5. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een workshop belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende workshop of toekomstige workshops uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende workshop onverlet.

## **Artikel 10 Herroepingsrecht**

1. Klant heeft een bedenktijd van 14 kalenderdagen om de aankoop van producten te ontbinden. Dienstverlener heeft het recht de klant te vragen naar de reden van herroeping, maar klant is niet verplicht een reden op te geven.
2. De bedenktijd uit het vorige lid gaat in op de dag nadat de klant het product, of een laatste deelzending, heeft ontvangen.
3. Indien producten wegens hun aard onder een van de wettelijke uitzonderingen van het herroepingsrecht vallen, zal dit worden aangegeven in de productomschrijving.
4. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op zakelijke overeenkomsten.

## **Artikel 11 Verplichtingen bij herroeping**

1. Klant dient tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Het product mag slechts worden geïnspecteerd zoals dat in een winkel toegestaan zou zijn.
2. Waardevermindering van het product door omgang in strijd met het in lid 1 genoemde komt voor rekening van de klant.
3. Dienstverlener stuurt na ontvangst van de melding van herroeping een ontvangstbevestiging aan de klant.

4. Dienstverlener vergoedt de betalingen van de klant binnen 14 dagen nadat de klant de herroeping kenbaar heeft gemaakt.

### **Artikel 12    Uitoefening van herroepingsrecht**

1. Klant meldt schriftelijk en binnen de bedenktijd aan eigenaar dat zij gebruik maakt van het herroepingsrecht.
2. Binnen 14 dagen na de melding zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, stuurt de klant het product, in originele staat en verpakking, terug.
3. De bewijslast voor juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht komt toe aan de klant. Klant dient een verzendbewijs te kunnen tonen aan dienstverlener.
4. De kosten voor het retour zenden van het product komen voor rekening van klant.

### **Artikel 13    Levering en bezorging**

1. Als verzendadres geldt het adres dat de klant heeft opgegeven. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van deze leveringsinformatie.
2. Dienstverlener levert in Europa, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. Dienstverlener streeft ernaar geaccepteerde bestellingen binnen 2 weken te verzenden, tenzij een langere termijn is afgesproken of een product niet op voorraad is.
4. Wanneer de bezorging vertraging heeft, ontvangt de klant hiervan zo spoedig mogelijk bericht. Indien de verzending langer duurt dan 30 kalenderdagen en gezamenlijk geen nieuwe datum overeengekomen kan worden, heeft de klant het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. Dienstverlener zal het bedrag dat de klant heeft betaald binnen 14 kalenderdagen na ontbinding terugbetalen.

### **Artikel 14    Overmacht**

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekenhuisopnames, ongevallen, brand, een pandemie of overheidsmaatregelen.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze

situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

3. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.
4. Indien klant de overeenkomst wenst te verplaatsen wegens covid, maar overheidsmaatregelen een voortzetting, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is Dienstverlener gerechtigd de kosten die hiermee gepaard gaan in rekening te brengen.

### **Artikel 15    Aansprakelijkheid schade**

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Dienstverlener geeft op geen enkele wijze garanties en is niet aansprakelijk voor (medische) complicaties die tijdens of na de uitvoering van de werkzaamheden ontstaan bij klant.
3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
5. Indien gebruik wordt gemaakt van online contact is klant zelf verantwoordelijk voor goede software en een internetverbinding.
6. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan klant voor het veroorzaken van directe schade, bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd of, bij uitblijven van uitkeren, tweemaal het bedrag dat door dienstverlener in rekening is gebracht, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
7. Klant vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en producten.

### **Artikel 16    Intellectueel eigendom**

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener aan klant ter beschikking gestelde materialen en advies berusten bij dienstverlener. Het is nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen buiten de verleende licentie zonder voorafgaande toestemming.
2. Het is klant toegestaan tijdens een consult beeld- en/of geluidsopnames te maken voor persoonlijk gebruik, tenzij anders overeengekomen.



3. Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
4. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde vergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.
5. Eigendom van door dienstverlener geleverde producten gaat pas over op klant wanneer de betaling volledig is voltooid.

### **Artikel 17 Bijzondere bepalingen**

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.

### **Artikel 18 Garantie**

1. Wettelijke garantiebepalingen zullen te allen tijde in acht worden genomen.
2. Dienstverlener garandeert dat de geleverde producten aan de overeenkomst beantwoorden volgens conformiteit en dat de producten eigenschappen bezitten die voor een normaal gebruik noodzakelijk zijn.
3. Om een beroep te doen op de garantie dient klant het defect duidelijk te omschrijven, de zending, voorzien van voldoende frankering, te zenden naar het aangegeven service-adres en een kopie van het aankoopbewijs toe te voegen. Het product dient te allen tijde compleet te zijn.

### **Artikel 19 Klachten**

1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten en producten binnen 14 kalenderdagen kenbaar te maken. Dienstverlener streeft ernaar binnen 7 kalenderdagen op klachten te reageren.
2. Dienstverlener dient in de gelegenheid te worden gesteld de tekortkoming te herstellen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
4. Indien de verpakking van een geleverd product geopend of beschadigd is, dient de klant, alvorens het product in ontvangst te nemen, hiervan door de bezorger een aantekening op te laten maken.
5. Vanaf 15 februari 2016 is het voor klanten in de EU ook mogelijk om klachten over fysieke aankopen uit de webshop aan te melden via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr> . Wanneer de klacht nog niet elders in

behandeling is dan staat het de klant vrij om de klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

## **Artikel 20    Geschilbeslechting**

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Geschillen zullen worden beslecht in het arrondissement waarin dienstverlener is gevestigd, tenzij een wettelijke bepaling anders verplicht.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens dienstverlener en betrokken derden 12 maanden.