

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Anoeska Eyi: de eenmanszaak Anoeska Eyi, gevestigd te Westerland en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 89939824.
- 1.2. De klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Anoeska Eyi een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Anoeska Eyi voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als coach en opleider voor Virtual Assistants en (online) ondernemers geven van scholing, begeleiding en coaching om te starten als VA, je bedrijf te professionaliseren en maximaal resultaat te behalen door middel van een coaching traject door middel van 1-op-1 sessies, strategiesessies, livedagen, webinars, een online leeromgeving, live Q&A's, workshops, groepsessies en online coaching.
- 1.5. Producten: alle producten die Anoeska Eyi aan de klant levert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: een boek over het ondernemen als VA.
- 1.6. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Anoeska Eyi en de klant krachtens welke Anoeska Eyi de dienst zal uitvoeren.
- 1.7. Particuliere klant: de natuurlijk persoon die niet handelt uit naam van zijn beroep of zijn bedrijf.
- 1.8. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.9. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.10. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van Anoeska Eyi.
- 1.11. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Anoeska Eyi worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.12. Website: www.anoeskaeyi.nl

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Anoeska Eyi gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte (rechts-)handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst van opdracht of opdrachtbevestiging, dan wel een akkoord via de e-mail of een bestelling via de website, verklaart de klant dat zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Anoeska Eyi en dat zij met deze voorwaarden akkoord gaat.
 - 2.3. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.

- 2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door Anoeska Eyi zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

- 3.1. Offertes van Anoeska Eyi zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 30 dagen na de datum waarop het aanbod aan de klant is medegedeeld. Als de klant een aanbod niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod.
- 3.2. Anoeska Eyi zal in het aanbod aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van het aanbod. De in het aanbod genoemde prijzen gelden voor de in het aanbod genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In het aanbod staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst.
- 3.3. Anoeska Eyi behoudt zich het recht voor om de 1^e termijnbetaling aan de klant te factureren alvorens Anoeska Eyi start met de uitvoering van de opdracht. Tevens behoudt Anoeska Eyi zich het recht voor om het volledige bedrag vooraf aan de klant in rekening te brengen.
- 3.4. De in het aanbod genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
- 3.5. Afspraken over deadlines worden in het aanbod schriftelijk overeengekomen. Indien levering door Anoeska Eyi afhangt van feedback of input van de klant, is Anoeska Eyi nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Anoeska Eyi is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.
- 3.6. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Anoeska Eyi het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.
- 3.7. Anoeska Eyi is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in het aanbod wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.
- 3.8. Alle door Anoeska Eyi gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, zonder btw en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.9. Anoeska Eyi behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is de klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat.

Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.10. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Anoeska Eyi zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is Anoeska Eyi bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.11. In geval van een traject met een vooraf bepaalde duur is de klant zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van afspraken of coachingsessies. Niet tijdig ingeplande afspraken en/of sessies komen te vervallen na afloop van de duur van de overeenkomst. Tevens kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

3.12. In uitzondering op artikel 3.11 kan, tenzij anders overeengekomen, het traject enkel met maximaal 4 weken worden verlengd indien de klant ziek is geweest dan wel met vakantie is geweest.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Anoeska Eyi verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.

4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Anoeska Eyi binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. Anoeska Eyi heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Anoeska Eyi zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Indien de klant een overeenkomst met Anoeska Eyi wenst te ontbinden komt haar dit recht enkel toe indien zij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden. Indien de klant de overeenkomst voor aanvang van de uitvoering van de opdracht wil annuleren is de klant verplicht een vergoeding te betalen van €250,-. Bij tussentijdse ontbinding van een traject blijft de zakelijke klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

4.7. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden.

De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van de klant. Anoeska Eyi zal, voor zover dit binnen zijn mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

4.8. Anoeska Eyi behoudt zich het recht om jaarlijks prijzen te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex, vastgesteld door het CBS. Deze verhoging van de prijzen geeft de klant geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR ANOESKA EYI

5.1. Anoeska Eyi garandeert dat de aan hem verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

5.2. Anoeska Eyi spant zich in om de gegevens die Anoeska Eyi voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Anoeska Eyi met de klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.

5.4. Anoeska Eyi is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) van de klant te publiceren op de website van Anoeska Eyi en/of overige promotionele uitingen van Anoeska Eyi.

5.5. Anoeska Eyi is gerechtigd om, indien de klant in gebreke is met het nakomen van zijn betalingsverplichting, het recht om deelname op te schorten.

5.6. Anoeska Eyi werkt voornamelijk online en zorgt zelf voor een locatie waar de eventuele offline sessies kunnen plaatsvinden. Indien de klant kenbaar maakt de sessie op een andere locatie te willen laten plaatsvinden, kan er in overleg met Anoeska Eyi een andere afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze andere locatie zijn voor rekening van de klant.

ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT

6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.

6.2. De klant dient Anoeska Eyi te voorzien van alle juiste gegevens waarvan de klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Anoeska Eyi onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van

wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Anoeska Eyi om verzoekt.

6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Anoeska Eyi zijn verstrekt, heeft Anoeska Eyi het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

6.4. De klant stelt Anoeska Eyi steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.

6.5. Bij klachten over de door Anoeska Eyi geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Anoeska Eyi binnen 30 dagen na levering van de dienst doch binnen 60 dagen na afronding van het traject. De klant vrijwaart Anoeska Eyi één jaar na levering van alle diensten van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Anoeska Eyi nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Anoeska Eyi niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.7. Wanneer Anoeska Eyi inloggegevens aan de klant verstrekt dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Anoeska Eyi is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.

6.8. De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Anoeska Eyi tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

6.9. De particuliere klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op de aankoop van de dienst en/of een product binnen 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Anoeska Eyi mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding.

6.10. De in artikel 6.9 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de klant de dienst heeft afgenomen of het product heeft ontvangen. Tijdens de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking daarvan. De klant mag het product slechts bekijken en gebruiken zoals zij dit in een winkel zou kunnen doen.

6.11. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht op producten, meldt de klant dit schriftelijk binnen de termijn aan Anoeska Eyi. Zo snel mogelijk daarop, maar binnen maximaal 14 dagen, zendt de klant het product terug naar Anoeska Eyi.

6.12. Het risico van het retourneren, beschadiging van het product en de retourkosten komen voor rekening van

de klant, bewijs van retour kan worden geleverd door een verzendbewijs.

6.13. Ongefrankeerde retourzendingen worden niet geaccepteerd. Tevens blijft de klant te allen tijde gehouden de reeds uitgevoerde werkzaamheden naar rato te voldoen.

6.14. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een e-book of online dienst zoals bijvoorbeeld een e-book, cursus, opleiding of een programma, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant toegang tot zijn/haar aankoop. De klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

6.15. Indien de klant een zakelijke opdrachtgever is, is er geen recht op herroeping van producten en/of diensten.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door Anoeska Eyi te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met de klant vastgesteld. De door Anoeska Eyi opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant.

7.2. Een door Anoeska Eyi vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Anoeska Eyi niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Anoeska Eyi, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Anoeska Eyi mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2 en de gegevens die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen uitvoeren.

7.5. Aan de leveringsplicht van Anoeska Eyi zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Anoeska Eyi geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

ARTIKEL 8. BETALING

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door Anoeska Eyi verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Anoeska Eyi biedt de mogelijkheid om het overeengekomen offertebedrag in vooraf overeengekomen termijnen te betalen.

8.3. Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is. Tevens vervalt na drie niet-tijdige betalingen de mogelijkheid tot termijnbetaling en zal het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar zijn door Anoeska Eyi. Daarnaast heeft de klant tot het moment van betaling geen toegang tot de opleiding.

8.4. In geval van niet-tijdige betaling kan Anoeska Eyi besluiten haar werkzaamheden tijdelijk stil te leggen tot het moment van betaling. Indien een niet-tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan Anoeska Eyi besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

8.5. Bij een niet-tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechterlijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- bedragen (in geval van een particuliere klant worden de wettelijke BIK-bedragen en het minimum van €40,- in rekening gebracht) en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechterlijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.7. In bovenstaande gevallen heeft Anoeska Eyi voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.8. De klant gaat er mee akkoord dat Anoeska Eyi elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Anoeska Eyi zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Anoeska Eyi verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Anoeska Eyi kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Anoeska Eyi een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of een stornering, dan is de klant €15,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

8.11. Alle door Anoeska Eyi geleverde producten en diensten blijven eigendom van Anoeska Eyi totdat alle

door de klant verschuldigde bedragen aan Anoeska Eyi zijn voldaan.

ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, modellen, video's, templates, afbeeldingen, technieken, lesinstrumenten alsmede voorbereidend materiaal en uitgebrachte rapportages berusten uitsluitend bij Anoeska Eyi tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Anoeska Eyi geleverde producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden verveelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Anoeska Eyi en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Anoeska Eyi.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Anoeska Eyi ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Anoeska Eyi, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. Anoeska Eyi is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Anoeska Eyi plaatst of aan Anoeska Eyi toestuur in het kader van de dienstverlening. Indien de door de klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Anoeska Eyi vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 en artikel 14.6 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.7. Bij inbreuk heeft Anoeska Eyi recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste twee maal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Iedere overeenkomst tussen Anoeska Eyi en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst waarbij Anoeska Eyi gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Anoeska Eyi kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten of de mate waarin het leveren

van de diensten bijdraagt aan het door de klant en Anoeska Eyi gestelde doel.

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals door Anoeska Eyi zijn geadviseerd.

10.3. De inhoud van de sessies en de online modules zijn niet bedoeld ter vervanging van medisch advies van een psycholoog of psychiater. Het gebruik van het programma en eventuele beslissingen die genomen worden naar aanleiding van de sessies en/of het programma, is voor eigen verantwoordelijkheid van de klant. Anoeska Eyi aanvaard geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook. Anoeska Eyi behoudt zich het recht voor de sessies te staken totdat er contact is geweest met een psycholoog of psychiater indien zij dit nodig acht.

10.4. Indien Anoeska Eyi onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal twee maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan Anoeska Eyi uitkeert. Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door de klant.

10.5. In aanvulling op artikel 10.4 is Anoeska Eyi dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Anoeska Eyi aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Anoeska Eyi toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.6. Anoeska Eyi sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Anoeska Eyi geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Anoeska Eyi.

10.7. Anoeska Eyi is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.8. De klant vrijwaart Anoeska Eyi voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van Anoeska Eyi.

10.9. In geval van klachten rondom suïcide, psychische problemen en/of depressie adviseert/verwijst Anoeska Eyi de klant naar specialistische medische zorg en kan in geen gevallen aansprakelijk worden gesteld voor enige gevolgen van het niet opnemen van contact met een (para)medici. Wanneer dit bekend is bij Anoeska Eyi zal ook altijd geadviseerd worden via de huisarts of GGZ hulp te zoeken.

10.10. Indien de klant te maken heeft met psychiatrische- en/of persoonlijkheidsproblematiek wordt de klant geacht deze klachten eerst met behulp van behandelingen in de GGZ op te lossen. Indien de klant toch start met een cursus dan wel online programma, wordt geadviseerd dit eerst met de behandeld (para)medisch arts te bespreken.

ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMAGHT

11.1. Anoeska Eyi is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 60 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2. Anoeska Eyi is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Anoeska Eyi weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Anoeska Eyi kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Anoeska Eyi een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.2 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

11.4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van Anoeska Eyi onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de

overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Anoeska Eyi, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, bedrijfsstoringen bij Anoeska Eyi, wanprestatie door leveranciers van Anoeska Eyi waardoor Anoeska Eyi haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van Anoeska Eyi of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft Anoeska Eyi tevens ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat Anoeska Eyi in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in artikel 78 Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit het aanbod anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door de klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel de klant als Anoeska Eyi, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3 kan Anoeska Eyi de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan de klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van de klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de

overeenkomst met Anoeska Eyi voortvloeiende verplichting;

- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Anoeska Eyi;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen. Anoeska Eyi zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in dit artikel, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.5. Indien de klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Anoeska Eyi vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.6. Anoeska Eyi behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Anoeska Eyi overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij de klant hiervan op de hoogte. Het staat de klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. Anoeska Eyi zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in het aanbod overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in het aanbod overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Anoeska Eyi in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Anoeska Eyi worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Anoeska Eyi aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Anoeska Eyi.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Anoeska Eyi te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Anoeska Eyi, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN TRAJECTEN, SESSIES EN LIVEDAGEN ANOESKA EYI

14.1. Het is de klant uitdrukkelijk verboden, ongeacht deelname of niet, om een soortgelijk traject of cursus al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Anoeska Eyi aan te bieden of te doen geven.

14.2. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan de traject of cursus en ieder handelen van de klant is voor haar eigen rekening en risico. Anoeska Eyi aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoede wijze en methode van Anoeska Eyi in de praktijk tot uitvoering brengt.

14.3. Anoeska Eyi is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens Anoeska Eyi, het recht op deelname op te schorten totdat de klant aan zijn/haar betalingsverplichting heeft voldaan.

14.4. Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een traject blijft de zakelijke klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

14.5. Na het einde van het traject, de cursus of de training behoudt de klant beperkt het recht om in te loggen op de online leeromgeving, Anoeska Eyi geeft in het aanbod aan hoe lang de content beschikbaar blijft. Anoeska Eyi streeft ernaar al het materiaal online te houden. Indien Anoeska Eyi besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen naar een andere website, stelt Anoeska Eyi de klant hier één maand voorafgaand aan de verhuizing dan wel verwijdering via het bij Anoeska Eyi meest recente bekende e-mailadres op de hoogte. De klant is zelf verantwoordelijk voor het, indien mogelijk, tijdelijk downloaden van bestanden.

14.6. De door Anoeska Eyi aan de klant verstrekte inloggegevens betreffende de online diensten mogen nimmer met derden worden gedeeld. Indien Anoeska Eyi waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot online trajecten/modules/cursussen/workshops, is Anoeska Eyi gerechtigd de toegang voor de

klant, zonder voorafgegane waarschuwing, te ontzeggen.

14.7. Indien de klant over gaat tot annulering van de overeengekomen diensten welke zijn gepland voor een bepaalde datum en geen onderdeel zijn van een traject, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd:

- annulering tot 30 dagen voor de opdracht: 30% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 30 dagen voor de opdracht: 40% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 14 dagen voor de opdracht: 50% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 7 dagen voor de opdracht: 75% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 24 uur voor de opdracht: 100% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- indien de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de opdracht aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden, dan wel wordt de sessie bij een traject als uitgevoerd aangemerkt.

14.8. Anoeska Eyi geeft de klant binnen een traject een keer de mogelijkheid een ingeplande sessie te verplaatsen, mits dit uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie aan Anoeska Eyi wordt gemeld. Indien niet uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie contact opgenomen is, of dezelfde sessie voor een tweede keer wordt verplaatst, vervalt de sessie.

14.9. Anoeska Eyi spant zich in om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van het platform waarop de content van het programma beschikbaar is. Anoeska Eyi verschaft echter geen enkele garantie dat het betreffende platform nimmer in onbruik geraakt en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor het (tijdelijk) niet bereikbaar zijn van het platform.

14.10. De inhoud van de sessies, online content en of trajecten welke door Anoeska Eyi worden aangeboden kunnen tijdens de duur van de opdracht aangevuld dan wel gewijzigd worden.

14.11. Anoeska Eyi behoudt zich het recht voor de klant te verwijderen bij masterclasses en/of workshops, livedagen of sessies indien de klant door het gedrag de uitvoering belemmert. Restitutie van betaalde gelden is daarbij uitgesloten.

14.12. Anoeska Eyi is gerechtigd de livedag te annuleren indien er niet voldoende (10) deelnemers zijn.

14.13. Indien Anoeska Eyi door overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om de masterclass, livedag en/of workshop te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de masterclass, livedag en/of workshop voor de nader te bepalen datum.

14.14. Na het einde van de masterclass behoudt de klant beperkt het recht om de masterclass terug te kijken. Anoeska Eyi stelt de klant tijdig van het verlopen van het masterclass op de hoogte.

14.15. De door Anoeska Eyi aan de klant verstrekte gegevens betreffende de masterclass mogen nimmer met derden worden gedeeld.

14.16. De klant krijgt toegang tot een replay van de webinars/masterclasses, deze zijn te vinden in de online leeromgeving.

14.17. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een webinar, livedag of sessie van Anoeska Eyi is slechts mogelijk indien het gaat om een particuliere klant. De klant die in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf een ticket heeft gekocht, maakt geen aanspraak op restitutie van het ticket. De klant is derhalve te allen tijde gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet.

ARTIKEL 15. BIJZONDERE BEPALINGEN MEMBERSHIP

15.1. Anoeska Eyi biedt een membership aan. De klant kan het membership afsluiten via de website.

15.2. In geval van afsluiten van een membership gaat de klant ermee akkoord dat er maandelijks vooruit gefactureerd wordt betreffende het membership van de keuze van de klant.

15.3. Het membership heeft een minimale looptijd van zes maanden, tenzij anders aangegeven. Vervolgens kan er tegen elk einde van de maand worden opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn van één maand.

15.4. Het abonnement wordt automatisch verlengd met de duur van één maand, tenzij er tijdig wordt opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn.

15.5. De klant heeft toegang tot de content van het membership zolang de klant lid is.

15.6. De klant dient een opzegging voor het membership per e-mail te melden aan Anoeska Eyi.

15.7. De door Anoeska Eyi aan de klant verstrekte inloggegevens betreffende het membership mogen nimmer met derden worden gedeeld. Indien Anoeska Eyi waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot het membership, is Anoeska Eyi gerechtigd de toegang tot het membership voor de klant, zonder voorafgegane waarschuwing, te ontzeggen.

ARTIKEL 16. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

16.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Anoeska Eyi en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

16.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Anoeska Eyi alleen bindend indien en voor zover deze door Anoeska Eyi uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

16.3. Indien Anoeska Eyi op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

16.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

16.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien Anoeska Eyi hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

16.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Anoeska Eyi partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

16.7. De klant en Anoeska Eyi zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minne proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter. 16.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het Arrondissement Noord-Holland, bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Anoeska Eyi en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.

versie: mei
2023