

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. 1.1.1. Elmie Reinders: de eenmanszaak Elmie Reinders, gevestigd te Weert en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51678705.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Elmie Reinders een overeenkomst is aangegaan en werkt vanuit zijn/haar bedrijf.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Elmie Reinders voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als technisch virtual assistant ondersteunen van ondernemende vrouwen bij het efficiënt inrichten van hun bedrijf en het automatiseren van (bedrijfs)processen door middel van technisch support, e-mailmarketing, instellen van automatiseringen, adverteren op social media en social media beheer. Tevens het aanbieden van een online cursus met informatie om zelf te leren automatiseren, het voeren van losse strategie- en brainstormsessies en het uitvoeren van technische (automatiserings) werkzaamheden.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Elmie Reinders en de klant op basis waarvan Elmie Reinders de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Elmie Reinders aanlevert.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Elmie Reinders worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.9. Website: www.elmiereinders.nl.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Elmie Reinders gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door een akkoord via de e-mail en/of het online accepteren van een offerte, of het via de website plaatsen van een bestelling, en daarmee expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door Elmie Reinders zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.
- 2.6. Elmie Reinders mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.
- 2.7. Als Elmie Reinders de algemene voorwaarden wijzigt, zal Elmie Reinders de klant hiervan per e-mail op de hoogte stellen.

2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Elmie Reinders en de klant in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

ARTIKEL 3. AANBOD

3.1. Als een aanbod van Elmie Reinders een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 14 dagen accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Elmie Reinders het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Elmie Reinders geeft in het aanbod aan welke dienst en/of pakket wordt aangeboden, het overeengekomen tarief en/of het gebruikelijke uurtarief met een geschat aantal uren. Aan een schatting qua uren kunnen geen rechten worden ontleend. Alle tarieven zijn exclusief 21% btw.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Elmie Reinders de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

3.5. Het aanbod en/of een speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.7. Elmie Reinders mag een aanbetaling van 50% van het overeengekomen offertebedrag of een aanbetaling ter waarde van de eerste termijnbetaling in rekening brengen. De werkzaamheden zullen pas starten nadat de (aan)betaling is voldaan. Tenzij anders overeengekomen, wordt het restantbedrag bij oplevering in één termijn aan de klant gefactureerd. Indien vertraging aan de opdracht ontstaat door toedoen van de klant wordt het restantbedrag 6 na de geplande opleverdatum in rekening gebracht.

3.8. Elmie Reinders mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

3.9. Als de klant een abonnement of overeenkomst voor onbepaalde tijd met Elmie Reinders heeft gesloten, en Elmie Reinders de tarieven verhoogt met een percentage gelijk aan de stijging van de dienstenprijsindex die is vastgesteld door het CBS, kan de klant de overeenkomst niet tussentijds ontbinden.

3.10. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en als zodanig in rekening gebracht.

3.11. Elmie Reinders kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST, MEERWERK, ONTBINDEN EN ANNULEREN

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant akkoord via de e-mail stuurt, de offerte online accepteert of een bestelling plaatst via de website. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Elmie Reinders en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Elmie Reinders binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt Elmie Reinders de acceptatie van het aanbod. Zolang Elmie Reinders de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.

4.3. Elmie Reinders mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld hoeft te worden.

4.4. Als Elmie Reinders door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag Elmie Reinders de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening te brengen.

4.5. Wanneer door meerwerk het tijdstip van levering wijzigt, stelt Elmie Reinders de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.6. Een losse geplande strategie- of brainstormsessie kan maximaal één keer en tot uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie worden verplaatst. In geval van verplaatsing van de sessie voor een tweede keer en/of minder dan 24 uur voor aanvang, dan wordt de sessie alsnog volledig in rekening gebracht.

4.7. Als de klant een overeenkomst tussentijds wil ontbinden is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht om een vergoeding te betalen voor de al uitgevoerde werkzaamheden met een minimum van 50% van het overeengekomen tarief.

4.8. Beide partijen hebben, in het geval van een opdracht met maandelijks terugkerende werkzaamheden, het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Hierbij wordt gekeken naar de gemiddelde uren van de drie maanden voorafgaand aan de opzegging.

Het gemiddelde van de drie maanden voor de opzegging wordt gehanteerd als aantal uren voor de laatste maand waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd.

4.9. Wanneer de klant de overeengekomen werkzaamheden meer dan 30 dagen **voor aanvang** van de geplande werkzaamheden wil **annuleren** is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht een vergoeding te betalen van 50% van het overeengekomen tarief.

4.10. Annulering van de overeengekomen werkzaamheden minder dan 30 dagen voor aanvang van de geplande werkzaamheden is alleen schriftelijk mogelijk. Elmie Reinders heeft tijd gereserveerd voor de geplande werkzaamheden. Als er geen geldige reden is voor de annulering zal Elmie Reinders een vergoeding in rekening brengen. Wat als geldige omstandigheden wordt beschouwd, wordt bepaald door Elmie Reinders. De vergoedingen worden als volgt gehanteerd:

- annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 65% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 75% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van het overeengekomen tarief.

4.11. In aanvulling op artikel 4.8, 4.9 en 4.10 is de klant in ieder geval verplicht om geleden verlies, gederfde winst en de kosten voor ingehuurde derden of gekochte materialen te vergoeden.

4.12. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

ARTIKEL 5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

5.1. Iedere overeenkomst tussen Elmie Reinders en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Elmie Reinders de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Elmie Reinders kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat van de werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de klant voldoet en/of aan het resultaat dat de klant beoogde.

5.2. Elmie Reinders zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Elmie Reinders levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Elmie Reinders is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld een portfolio of referenties, de gegevens van de klant (naam, bedrijfsnaam, foto) op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.4. De klant is verplicht om alle informatie die nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar Elmie Reinders om verzoekt (zoals te gebruiken content), tijdig aan Elmie Reinders beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn. Bovendien moet de klant, indien nodig, beschikken over een geldige gebruikslicentie voor content, bestanden en/of software.

5.5. De klant vrijwaart Elmie Reinders voor aanspraken van derden met betrekking tot de geldige gebruikslicentie uit artikel 5.4.

5.6. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan Elmie Reinders beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag Elmie Reinders eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Elmie Reinders zijn ontvangen en wanneer Elmie Reinders beschikbaar is tot het uitvoeren van de werkzaamheden. Elmie Reinders kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de vertraging en het niet halen van deadlines en/of de opleverdatum.

5.7. De kosten voor het gebruik van de door Elmie Reinders te gebruiken software en de benodigde licenties worden niet opgenomen in de offerte en worden niet door Elmie Reinders gefactureerd tenzij anders overeengekomen. De klant is zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) aankopen van de software en/of licenties.

5.8. Elmie Reinders behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De klant is bevoegd opdrachten bij Elmie Reinders neer te leggen, maar wanneer Elmie Reinders niet beschikbaar is, kan de klant hier geen rechten aan ontleen. In geval van een spoedopdracht is Elmie Reinders gerechtigd een spoedtarief van €75,- ex btw bovenop het reeds overeengekomen tarief in rekening te brengen.

5.9. Na akkoord op de offerte dient binnen 3 maanden gestart te worden met de overeengekomen werkzaamheden. Indien de klant Elmie Reinders niet binnen 3 maanden in de gelegenheid stelt met de werkzaamheden te beginnen, is Elmie Reinders gerechtigd de opdracht eenzijdig te beëindigen. De aanbesteding wordt niet aan de klant geretourneerd en de restantbetaling komt te vervallen.

5.10. In aanvulling op artikel 5.9. zal Elmie Reinders de klant binnen de opdracht maximaal 6 keer herinneren de benodigde input aan te leveren. Indien de klant hier geen gehoor aan geeft, is Elmie Reinders zonder akkoord van de klant gerechtigd de opdracht te beëindigen.

5.11. Elmie Reinders behoudt zich het recht voor om, indien de klant content die discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevat aanlevert, de opdracht te weigeren en de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden.

5.12. In geval van een traject en/of programma met een vooraf bepaalde duur is de klant zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van afspraken en/of strategiesessies. Niet tijdig ingeplande afspraken en/of sessies en eventuele ingestuurde opdrachten 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.

5.13. In uitzondering op artikel 5.12 kan, tenzij anders overeengekomen, het traject enkel in extreme situaties en alleen na overleg met Elmie Reinders met maximaal 2 weken worden verlengd.

5.14. Alle diensten en digitale producten welke door Elmie Reinders aan de klant worden geleverd zijn enkel voor het in de offerte overeengekomen gebruik en/of doel. De digitale producten en geleverde diensten mogen niet worden gebruikt voor andere (commerciële) doeleinden dan in eerste instantie in de offerte is overeengekomen. Indien de klant de ontwerpen voor andere doeleinden dan overeengekomen in de offerte wil gebruiken, is de klant verplicht hiervoor toestemming te vragen aan Elmie Reinders.

5.15. Als Elmie Reinders met de klant is overeengekomen dat Elmie Reinders een media- en/of advertentiebudget in rekening brengt, zal dit bedrag voorafgaand aan de start van de campagne aan de klant gefactureerd worden. Na de betaling van de volledige factuur zal Elmie Reinders de campagne starten. Het media- en/of advertentiebudget wordt los van de gewerkte uren of het abonnement in rekening gebracht.

5.16. Voor aanvang van de werkzaamheden zal Elmie Reinders het advertentieaccount controleren op andere beheerders, deze 'oude' beheerders zullen worden verwijderd.

5.17. Elmie Reinders maakt gebruik van affiliate marketing. Indien de klant via die link een aankoop doet bij een partner van Elmie Reinders, dan ontvangt Elmie Reinders een kleine vergoeding. Dit beïnvloedt de prijs die de klant betaalt niet.

ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.4. zo spoedig mogelijk aan Elmie Reinders te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Elmie Reinders geleverde diensten en/of producten binnen 24 uur na constatering van het gebrek maar altijd binnen 14 dagen na definitieve oplevering van de opdracht, aan Elmie Reinders te melden. Elmie Reinders streeft ernaar de klacht binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht Elmie Reinders een redelijk termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

6.5. Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant Elmie Reinders van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die Elmie Reinders nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Elmie Reinders niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortvloeit.

6.7. Als Elmie Reinders inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens.

Elmie Reinders is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.

6.8. Er bestaat geen herroepingsrecht, nu de klant altijd een zakelijke opdrachtgever is.

6.9. In aanvulling op artikel 6.8 is het niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online product zoals een online training, online cursus, (e-mail)sjablonen of templates te retourneren.

Door bestelling en betaling van de digitale producten en/of toegang tot de cursus krijgt de klant direct de volledige toegang tot de aankoop. De klant stemt er tijdens het bestelproces uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

6.10. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen binnen de gemaakte koppelingen, systemen, funnels, plug-ins, campagnes, advertenties, website en software zonder voorafgaand overleg met Elmie Reinders. Indien de klant toch zelf, en zonder voorafgaand overleg met Elmie Reinders, wijzigingen aanbrengt, is zij niet verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan.

6.11. In aanvulling op artikel 6.10 is de klant verplicht, wanneer hij/zij fouten op de website, in koppelingen en/of systemen en/of software ontdekt, te allen tijde eerst per e-mail contact op te nemen met Elmie Reinders voordat de klant zelf wijzigingen aanbrengt.

6.12. De advertentiekosten worden, mits dit is overeengekomen, direct via het advertentieaccount van de klant aan de klant in rekening gebracht. De klant is zelf verantwoordelijk voor het periodiek controleren van de aan hem/haar verstuurde facturen.

6.13. De klant dient zelf op de hoogte te zijn met betrekking tot het beleid van social media advertenties.

6.14. Zonder overleg met Elmie Reinders mag er geen tweede advertentiespecialist worden toegevoegd aan het advertentieaccount. Elmie Reinders is gerechtigd, zodra zij dit opmerkt, de andere advertentiespecialist direct uit het account te verwijderen.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door Elmie Reinders te hanteren leveringstermijn verschilt per opdracht en wordt in overleg met de klant vastgesteld, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend en is te allen tijde een schatting.

De levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen.

7.2. De klant moet de benodigde gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 5.4 en eventuele aanvullende gegevens om een juiste uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken, uiterlijk 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden of een kick-off sessie aan Elmie Reinders via de e-mail aanleveren.

7.3. Genoemde termijnen zijn altijd richtlijnen, deze termijn is nooit definitief. Als de termijn wordt overschreden, betekent dit niet automatisch dat Elmie Reinders in gebreke is.

7.4. Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als Elmie Reinders na een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn de levering alsnog uitvoert en de verplichtingen niet nakomt.

7.5. De klant is verplicht datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Elmie Reinders mogelijk te maken. Hieronder wordt onder andere verstaan het leveren van de gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 7.2.

7.6. Als door toedoen van Elmie Reinders de levering vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Elmie Reinders dit zo snel mogelijk schriftelijk aan de klant meedelen.

7.7. Aan de leveringsplicht van Elmie Reinders zal, zonder tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Elmie Reinders geleverde diensten en/of producten een keer aan de klant zijn aangeboden.

ARTIKEL 8. BETALING

8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.

8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is. Bestellingen via de website worden direct online afgerekend.

8.3. Facturen met betrekking tot een losse strategie- of brainstormsessie dienen voor aanvang van de werkzaamheden te zijn voldaan.

8.4. Elmie Reinders biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Elmie Reinders bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot een volgende betaling is gedaan.

8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan Elmie Reinders besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door Elmie Reinders.

8.6. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.

8.7. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke

(handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- bedragen.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Elmie Reinders onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Elmie Reinders het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde 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.

8.10. Alle door Elmie Reinders geleverde (digitale) producten en/of diensten blijven eigendom van Elmie Reinders totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Elmie Reinders zijn betaald.

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

8.12. 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 door een stornering van het bedrag, dan is de klant €15,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso. De klant is tevens zelf verantwoordelijk voor het handmatig overboeken van het bedrag binnen 14 dagen na de mislukte incasso.

ARTIKEL 9. INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, (digitale) producten, documentatie en/of materialen berusten bij Elmie Reinders tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen te veelvoudigen, doorverkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door Elmie Reinders ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Elmie Reinders, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Elmie Reinders is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Elmie Reinders wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant Elmie Reinders vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.

9.4. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij Elmie Reinders recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Elmie Reinders gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

9.5. De klant krijgt na levering van de diensten en de content een exclusieve en niet-overdraagbare licentie tot het gebruik van de content voor de campagnes, templates en advertenties. De licentie leent zich voor normaal gebruik en sluit bewerkingen aan de geleverde content uit. Elmie Reinders 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 Elmie Reinders gestelde doel.

ARTIKEL 10. DUUR OVEREENKOMST EN BEÏNDIGING

10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

10.2. De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

10.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

10.4. In uitzondering op artikel 10.3. kan Elmie Reinders de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;
- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortvloeit uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van Elmie Reinders negeert;
- er voor Elmie Reinders aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Elmie Reinders zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Elmie Reinders zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 of 12.2 het resterende bedrag voor de nog niet uitgevoerde werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.6. Als Elmie Reinders op het moment van de beëindiging zoals genoemd in artikel 10.4 of 12.2 al betalingen met betrekking tot de reeds uitgevoerde werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die Elmie Reinders vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van adviezen die door Elmie Reinders worden gegeven tijdens het uitvoeren van haar werkzaamheden. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend. De klant beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of hij/zij de adviezen opvolgt. Daarnaast erkent de klant dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet en input van de klant en het uitvoeren van de opdrachten.

11.2. Indien Elmie Reinders toch, ondanks artikel 11.1, toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal van het overeengekomen tarief voor de betreffende werkzaamheden. Dit bedrag is in ieder geval altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan Elmie Reinders uitkeert. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de door de klant laatst betaalde factuur.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Elmie Reinders heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Elmie Reinders een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Elmie Reinders niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is Elmie Reinders alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.5. Elmie Reinders is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van Elmie Reinders.

11.6. Elmie Reinders is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.4 en 7.2 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer Elmie Reinders is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

11.7. De klant vrijwaart Elmie Reinders tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die Elmie Reinders in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

11.8. Elmie Reinders geeft geen garanties over het bereik van de marketingacties, campagnes, advertenties, sales, clicks, conversie, bereik, engagement, groei en/of uitgaande klikken.

11.9. Elmie Reinders is niet gehouden tot het maken van back-ups van de door de klant aangeleverde informatie en/of de bestaande systemen waar Elmie Reinders mee werkt. Het is derhalve de verantwoordelijkheid van de klant om back-ups te maken van de opgeslagen informatie waar Elmie Reinders toegang toe heeft. Elmie Reinders aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de teloorgang van informatie.

11.10. Elmie Reinders is niet aansprakelijk voor eventuele hacks, de klant is verplicht een tweefactor authenticatie te gebruiken.

11.11. Elmie Reinders is niet aansprakelijk voor het gebruik en de werking van software, plug-ins, thema's of applicaties die niet door Elmie Reinders zijn geïnstalleerd. De klant is zelf verantwoordelijk voor het updaten van de website, plug-ins en thema's zodat deze blijven functioneren en geen problemen aan de website veroorzaken.

11.12. Elmie Reinders is nooit aansprakelijk voor de bereikbaarheid van de te gebruiken kanalen en de accounts van de klant. Indien een advertentieaccount wordt geblokkeerd door het platform zelf, zal Elmie Reinders alles doen wat in haar macht ligt om het account te laten deblokken maar kan nooit aansprakelijk zijn voor de blokkade zelf.

ARTIKEL 12. ONDERBREKING VAN DE WERKZAAMHEDEN EN OVERMACHT

12.1. Elmie Reinders is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. Elmie Reinders is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Elmie Reinders geen invloed op kan uitoefenen. Elmie Reinders kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Elmie Reinders een overeenkomst is aangegaan.

12.4. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

ARTIKEL 13. AANVULLENDE BEPALINGEN: ONLINE CURSUSSEN EN ONLINE COMMUNITY

13.1. Zodra de klant het aanbod van Elmie Reinders heeft geaccepteerd, ontstaat er een betalingsverplichting voor de klant, ook wanneer niet het hele traject of het hele programma wordt gevolgd. Het traject of de cursus kan niet tussentijds worden beëindigd.

13.2. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontleen aan de cursus en ieder handelen van de klant is voor zijn/haar eigen rekening en risico. Elmie Reinders aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoceerde wijze en methode van Elmie Reinders in de praktijk tot uitvoering brengt.

13.3. De kennis die door de klant wordt opgedaan, mag niet worden gekopieerd en mag alleen voor eigen doeleinden gebruikt worden.

13.4. In aanvulling op artikel 13.3 is het de klant niet toegestaan, ongeacht (volledige) deelname of niet, om binnen 12 maanden na afronding van het traject en/of het programma een soortgelijk traject/programma al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Elmie Reinders aan te bieden of te doen geven. Als Elmie Reinders waarneemt dat de klant de content geheel of gedeeltelijk heeft gekopieerd, is het aan de klant om aan te tonen dat dit niet het geval is, en is artikel 9 van toepassing.

13.5. De klant heeft na aankoop 365 dagen toegang tot de cursus en de online content. Indien Elmie Reinders besluit materiaal (eerder) te verwijderen of te verhuizen, stelt Elmie Reinders de klant hier drie maanden voorafgaand aan de verhuizing of verwijdering van op de hoogte, via het meest recente bekende e-mailadres van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig volgen van de content en eventueel downloaden van bestanden.

13.6. Indien gewenst kan de klant de toegang tot de cursus tegen een meerprijs verlengen, hiervoor kan de klant een verzoek sturen via de e-mail.

13.7. Elmie Reinders mag de content binnen een online cursus uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra Elmie Reinders dit nodig acht.

13.8. Inloggegevens met betrekking tot de online cursus mogen niet met derden worden gedeeld. Wanneer Elmie Reinders vaststelt dat de klant zijn/haar inloggegevens met derden deelt, dan wel dat derden door toedoen van de klant toegang hebben gekregen tot de afgeschermd content van Elmie Reinders, mag Elmie Reinders de toegang tot deze gegevens en de online cursus voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, ontzeggen.

13.9. Elmie Reinders maakt gebruik van software van een derde partij (leverancier) om de content binnen de online cursus digitaal aan de klant beschikbaar te stellen. Elmie Reinders kan niet garanderen dat die software altijd en overal te bereiken is en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het tijdelijk niet bereikbaar zijn van de content.

13.10. Elmie Reinders mag de klant verwijderen uit een van de trajecten, online trainingen en/of cursussen indien de klant door het gedrag het programma verstoort en in de toekomst van verdere deelname uitsluiten. Restitutie van betaalde gelden of opheffing van de betalingsverplichting is niet van toepassing.

13.11. Elmie Reinders mag, wanneer de klant in termijnen betaalt en de termijnbetaling(en) niet-tijdig heeft gedaan, het recht op deelname aan het traject en toegang tot de online cursus blokkeren (opschorten) tot er een betaling heeft plaatsgevonden. Indien de toegang tot een online cursus is ontzegd, zal de klant weer toegang krijgen zodra de betaling(en) zijn voldaan.

13.12. Indien Elmie Reinders door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Elmie Reinders of ingehuurde derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 12) genoodzaakt is om de online training te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de dienst voor de nader te bepalen datum. Indien de klant op de nader te bepalen datum niet aanwezig kan of wil zijn, heeft de klant de keuze voor restitutie van het betaalde bedrag, online trainingen behorende bij een traject worden niet gerestitueerd. De klant ontvangt binnen 14 dagen het betaalde bedrag retour op het rekeningnummer waarmee het ticket is aangeschaft.

13.13. De klant kan in de online community van Elmie Reinders berichten plaatsen. De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten die worden geplaatst. Berichten mogen geen reclame, ongevraagde acquisitie, spam, discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevatten of op andere manier wijze de wet overtreden en andere deelnemers schaden. Elmie Reinders mag deze informatie altijd zonder opgaaf van redenen verwijderen.

13.14. Als de klant de sfeer binnen de cursus of de online community verstoort door haar gedrag, of berichten plaatst in de community welke in strijd zijn met artikel 13.13, dan mag Elmie Reinders de klant de toegang ontzeggen en toekomstige deelname weigeren. Dit heeft geen enkele invloed op door de klant betaalde gelden of betalingsverplichtingen van de klant.

13.15. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de masterclasses, workshops en/of live evenementen van Elmie Reinders is niet mogelijk.

13.16. Indien Elmie Reinders door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Elmie Reinders of ingehuurde derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 12) genoodzaakt is om een (online) groepsactiviteit, masterclass of een live evenement te verplaatsen, of op een andere locatie laat plaatsvinden, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de dienst voor de nader te bepalen datum. Indien de klant op de nader te bepalen datum niet aanwezig kan of wil zijn, heeft de klant de keuze voor restitutie van het betaalde bedrag, livedagen behorende bij een traject worden niet gerestitueerd. De klant ontvangt binnen 14 dagen het betaalde bedrag retour op het rekeningnummer waarmee het ticket is aangeschaft.

13.17. Deelname van de klant aan een (online) groepsactiviteit binnen de cursus kan niet worden verplaatst of ingehaald in geval van afwezigheid. Elmie Reinders maakt een planning voor de groepsactiviteiten en stelt de klant daarvan tijdig op de hoogte. Indien mogelijk kan Elmie Reinders de content en/of opname van een groeps sessie delen met de klant. Het niet (kunnen) deelnemen leidt niet tot restitutie van betaalde gelden of opschorting van een betalingsverplichting.

ARTIKEL 14. AANVULLENDE BEPALINGEN: COMMUNITY MEMBERSHIP, STRIPPENKAARTEN EN ABONNEMENT

14.1. Elmie Reinders biedt een membership voor toegang tot de community op abonnementsbasis voor een vast tarief per maand aan. In de offerte voor het membership zal Elmie Reinders vermelden welke diensten er worden aangeboden betreffende het membership. De klant kan het membership aanvragen en afsluiten via de e-mail.

14.2 Het membership heeft een minimale looptijd van 3 maanden waarbij er maandelijks vooruit gefactureerd wordt, tenzij anders aangegeven.

Vervolgens kan er tegen het einde van de abonnementsperiode worden opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn van één maand.

14.3. Het membership wordt automatisch verlengd met 1 maand, tenzij er tijdig wordt opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn.

14.4. Bij gedeeltelijke afname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een abonnement blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van de volledige overeengekomen bedragen betreffende het abonnement.

14.5. De klant kan binnen het membership vragen stellen aan Elmie Reinders, dit alles op basis van een fair use beleid.

14.6. Vragen zullen binnen 5 werkdagen beantwoord worden, m.u.v. de vakanties van Elmie Reinders. Vakanties van Elmie Reinders worden tijdig gemeld.

STRIPPENKAARTEN

14.7. Elmie Reinders biedt verschillende strippenkaarten aan. De klant kan deze strippenkaart(en) via de e-mail aanvragen.

14.8. De strippenkaart kan voor een op maat gemaakt aantal uur worden afgenomen. Elmie Reinders houdt vervolgens een (uren)registratie bij. De klant kan Elmie Reinders te allen tijde verzoeken om de urenregistratie aan de klant te overleggen.

14.9. De strippen op de strippenkaart gaan per minuut, met een minimum van 5 minuten per strip.

14.10. De strippenkaarten zijn maximaal 3 maanden geldig, restitutie van de openstaande strippen is niet mogelijk.

ABONNEMENTEN

14.11. Elmie Reinders biedt VA ondersteuning aan op abonnementsbasis tegen een vast maandelijks tarief. In de bijbehorende offerte worden de diensten omschreven die binnen het abonnement vallen. De klant kan het abonnement aanvragen en afsluiten via de e-mail.

14.12. Het abonnement wordt maandelijks vooruit gefactureerd en is per maand opzegbaar, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

14.13. Binnen het abonnement geldt een bandbreedte van 20% ten opzichte van het overeengekomen aantal uren. Dit betekent dat het aantal bestede uren per maand tot 20% hoger of lager mag uitvallen zonder dat dit leidt tot een bijstelling van het maandelijks tarief of een nacalculatie op factuurbasis.

14.14. De klant ontvangt maandelijks een overzicht van de gewerkte uren. Indien structureel blijkt dat het aantal uren buiten de toegestane bandbreedte van 20% valt, zullen partijen in overleg treden om het aantal uren binnen het abonnement en het bijbehorende tarief aan te passen. Aanpassingen kunnen per eerstvolgende maand worden doorgevoerd, tenzij anders overeengekomen.

14.15. Er vindt geen restitutie plaats bij gedeeltelijke afname of tussentijdse beëindiging van het abonnement binnen een factuurmaand. Bij opzegging gedurende de maand blijft de klant het volledige bedrag voor die maand verschuldigd.

14.16. Niet-gebruikte uren binnen een abonnementsmaand kunnen niet worden meegenomen naar een volgende maand, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

ARTIKEL 15. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

15.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als Elmie Reinders deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

15.2. Elmie Reinders spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

15.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

15.4. Indien Elmie Reinders in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

15.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als Elmie Reinders daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

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

15.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

15.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Elmie Reinders is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: juni 2025