

Algemene voorwaarden Sandra Manders Business Support

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **Algemene voorwaarden:** het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.2 **Sandra:** de eenmanszaak Sandra Manders Business Support, gevestigd te (1059 VW) Amsterdam, aan de Rietwijkerstraat 47 H en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 76875954.
- 1.3 **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Sandra is aangegaan of wenst aan te gaan.
- 1.4 **Diensten:** alle diensten die Sandra voor of namens de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: begeleiding, ontwikkeling en coaching met betrekking tot het ondernemerschap en aanverwant drukwerk. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
- 1.5 **Overeenkomst:** iedere overeenkomst, evenals (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering daarvan, met als doel Sandra diensten te laten verrichten in opdracht of ten behoeve van de klant.
- 1.6 **Partijen:** Sandra en de klant samen.
- 1.7 **Schriftelijk:** alle op schrift gestelde communicatie, waaronder begrepen communicatie per e-mail en digitale berichtgeving, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Sandra gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten en overige verrichte handelingen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.2 Indien de klant algemene (inkoop- of leverings)voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt de toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk uitgesloten. Alle voorwaarden die strijdig zijn met deze algemene voorwaarden worden door Sandra niet geaccepteerd.
- 2.3 In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst, prevaleren de afspraken uit de overeenkomst.
- 2.4 De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Sandra is van toepassing. Sandra heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en aan te vullen. Wijzigingen en aanvullingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Wijzigingen en aanvullingen bindend de klant nadat deze schriftelijk van toepassing zijn verklaard met toezending van de voorwaarden.
- 2.5 Indien één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden verklaard of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.
- 2.6 Indien Sandra op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van deze algemene voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

- 3.1 Alle door Sandra gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven. Sandra heeft het recht een gedaan aanbod uiterlijk binnen drie dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 3.2 Een aanbod van Sandra wordt schriftelijk aangeboden, tenzij spoedeisende omstandigheden

dit onmogelijk maken.

3.3 Een aanbod kan gebaseerd zijn op de door de klant verstrekte gegevens en/of informatie. Indien na het aanbod blijkt dat de verstrekte gegevens en/of informatie afwijken van de heersende omstandigheden, heeft Sandra het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen. Sandra is niet verplicht de juistheid van de door de klant of derden verstrekte informatie te toetsen.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht Sandra niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.5 Sandra kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de klant begrijpt of redelijkerwijze kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.

3.6 Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand nadat de klant de door Sandra gedane aanbieding heeft geaccepteerd.

4.2 Wanneer de aanvaarding van de klant - al dan niet op ondergeschikte punten - afwijkt van het aanbod van Sandra, komt de overeenkomst tot stand indien Sandra schriftelijk met deze afwijking(en) heeft ingestemd.

4.3 Als de klant zonder een daaraan voorafgaande aanbieding aan Sandra een opdracht verstrekt, is Sandra pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de klant heeft bevestigd.

4.4 Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van Sandra of zodra Sandra - zonder bezwaar van de klant - met de uitvoering van de opdracht is begonnen, voor haar bindend.

4.5 Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat een overeengekomen termijn binnen de overeenkomst door Sandra wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.

4.6 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Sandra de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 5. Verplichtingen van de klant

5.1 De klant is gehouden alle informatie en gegevens, die Sandra naar haar oordeel nodig heeft voor het correct, volledig, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst tijdig, in gewenste vorm en op gewenste wijze aan Sandra te verstrekken. Indien de voor de uitvoering benodigde informatie en/of gegevens niet tijdig, in gewenste vorm of op gewenste wijze aan Sandra zijn verstrekt, heeft Sandra het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten in rekening te brengen bij de klant.

5.2 De klant mag aan de adviezen en dienstverlening van Sandra hoge eisen stellen, maar de klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Sandra ter beschikking gestelde informatie en/of gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare informatie en gegevens.

5.3 De klant is gehouden Sandra toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte dan wel deze beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen werkzaamheden door Sandra worden uitgevoerd, evenals (sanitaire, facilitaire en technische) voorzieningen, aansluitingen en door Sandra benodigde materialen.

5.4 De klant is verplicht Sandra zo snel mogelijk te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en de verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

- 5.5 De klant is zelf verantwoordelijk voor het veilig en correct opslaan van digitale bestanden en/of het bewaren daarvan. Sandra is niet aansprakelijk voor verloren gegane digitale bestanden of het hacken daarvan.
- 5.6 De klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de coaching, begeleiding, programma en/of advisering en voor de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt.
- 5.7 De klant is zelf verantwoordelijk voor het correct gebruik van de geleverde cursusmaterialen en adviezen en het respecteren van de intellectuele eigendomsrechten van Sandra en/of de bij de uitvoering betrokken derde partijen.
- 5.8 De klant kan voor online programma's e.d. inloggegevens van Sandra ontvangen. De klant is zelf verantwoordelijk voor het veilig gebruik van deze gegevens en het bewaren daarvan.
- 5.9 De klant mag verkregen inlogcodes, e-book/werkboeken en ander cursusmateriaal voor een bij Sandra afgenomen online programma nimmer aan derden verschaffen of doorsturen.
- 5.10 Sandra behoudt zich het recht voor de klant per direct de toegang tot een online programma of coaching te ontzeggen indien de klant het programma/de coaching op welke wijze dan ook verstoord, bijvoorbeeld indien aanwijzingen en/of instructies van Sandra niet worden opgevolgd of indien de klant overlast veroorzaakt. De klant heeft in dit geval nimmer recht op restitutie van betaling.
- 5.11 Bij een online programma kan Sandra gebruik maken van een platform van een derde. Sandra kan niet garanderen dat het programma op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
- 5.12 Sandra heeft het recht een (online) programma uit te breiden, te beperken of aan te passen en tijden, locaties van (online) bijeenkomsten/sessies e.d. te wijzigen.
- 5.13 De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van de kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een (online) programma of coaching van Sandra. Het online programma blijft te allen tijde eigendom van Sandra. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer het programma en materialen beschikbaar zijn. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant om het materiaal tijdig te bekijken. Sandra garandeert geen onbeperkt toegang tot een online programma en heeft te allen tijde het recht een online programma offline te halen, zonder enig recht van de klant op een (schade)vergoeding of restitutie.
- 5.14 Het recht van tussentijdse opzegging van een (online) programma door de klant is uitgesloten. Het herroepingsrecht van de klant is uitgesloten/niet van toepassing op zakelijke klanten. In geval een online programma wordt aangeschaft door een consument, stemt de consument uitdrukkelijk in met levering binnen 14 dagen na aankoop en verklaart de consument dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 Sandra bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd.
- 6.2 Sandra zal haar diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Sandra heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van geleverde diensten en kan niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. Sandra kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van een door haar gegeven advies, begeleiding en/of coaching.
- 6.3 Sandra spant zich naar alle redelijkheid in om de gegevens die Sandra voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.
- 6.4 De toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 6.5 De uitvoering van de overeenkomst wordt enkel ten behoeve van de klant uitgevoerd. Derden kunnen aan de inhoud van de overeenkomst geen rechten ontleen onder welke naam en/of titel dan ook.
- 6.6 Sandra is gerechtigd, zonder voorafgaande kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van de klant, de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden, indien dit naar het oordeel van Sandra wenselijk is.
- 6.7 Termijnen waarbinnen de dienstverlening wordt uitgevoerd, zijn slechts als indicatief te beschouwen en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijk termijn levert dan ook

geen toerekenbare tekortkoming van Sandra op en is geen grond voor ontbinding van de overeenkomst.

6.8 Sandra heeft het recht de overeenkomst in fasen uit te voeren. Sandra heeft het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de klant niet wordt voldaan, is Sandra niet verplicht tot uitvoering van de volgende fasen en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.

6.9 Het half jaar traject van Sandra bevat iedere maand een 1 op 1 sessie, drie groepscalls en één live-dag. 1 op 1 sessies worden in gezamenlijk overleg tussen partijen ingepland. De data voor de groepsessies staan vooraf vast en worden bepaald door Sandra. Indien de klant niet bij een groepscall aanwezig kan zijn, krijgt de klant een replay toegestuurd. De datum voor de live-dag staat ook vooraf vast. De live-dag kan niet worden verplaatst. Er vindt nimmer restitutie van betaling plaats indien een klant niet aanwezig kan zijn bij een groepscall of de live-dag.

6.10 De klant dient ingeplande 1 op 1 sessies met Sandra minimaal 24 uur voor de desbetreffende sessie te verplaatsen. De 1 op 1 sessie met de klant vervalt bij te late afmelding (binnen 24 uur) of in geval van no show, zonder enig recht van de klant op restitutie of een vergoeding vanwege de vervallen sessie.

6.11 Sandra behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan de klant verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen.

Artikel 7. Termijnen

7.1 Overeengekomen termijnen in de overeenkomst waarbinnen de dienstverlening wordt uitgevoerd, zijn slechts indicatief en is nimmer te beschouwen als fatale termijnen.

7.2 Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn door Sandra dient de klant Sandra in gebreke te stellen, waarbij Sandra alsnog een redelijk termijn wordt geboden om de dienstverlening uit te voeren dan wel het werk op te leveren. Sandra is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.

7.3 Indien de klant informatie en/of gegevens dient aan te leveren die noodzakelijk zijn voor de uitvoering, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat de klant deze informatie en/of gegevens aan Sandra heeft verstrekt.

Artikel 8. Prijzen en tarieven

8.1 Alle prijzen die Sandra hanteert zijn in euro's, exclusief btw en exclusief overige kosten, zoals andere overheidsheffingen, administratie-, reis-, verblijfs-, verzend-, en/of kosten van derde partijen, tenzij anders aangegeven.

8.2 Sandra heeft het recht om haar prijzen tussentijds aan te passen indien zij dit nodig acht. Indien de prijzen van de aangeboden diensten stijgen na de 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, wettelijke bepaling of meerwerk zijn hierbij uitgesloten.

8.3 Indien Sandra een vast tarief met de klant is overeengekomen, is Sandra niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Sandra dat in redelijkheid niet van Sandra kan worden gevergd dat Sandra de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief.

Artikel 9. Facturatie, betaling en incasso

9.1 Betaling van de factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

9.2 Sandra behoudt zich te allen tijde het recht voor om (volledige) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de klant te verlangen.

9.3 Bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van de klant niet op.

9.4 Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

9.5 Bij niet tijdige of niet volledige betaling is Sandra gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten dan wel middels schriftelijke verklaring te ontbinden.

9.6 In geval van niet tijdige of niet volledige betaling is de klant van rechtswege in verzuim en heeft Sandra, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag tot aan de dag van algehele voldoening, aan de klant wettelijke rente in rekening te brengen.

9.7 Sandra is bij niet tijdige of niet volledige betaling door de klant gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande ingebrekestelling is vereist, aan de klant (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 150,-, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.

9.8 De door de klant gedane betalingen worden door Sandra ten eerste in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaat.

9.9 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de klanten, voor zover de dienstverlening ten behoeve van de gezamenlijke klanten zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het factuurbedrag, ongeacht de tenaamstelling op de factuur.

Artikel 10. Betalingsonmacht

10.1 Sandra is gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, op het tijdstip waarop de klant:

- in staat van faillissement wordt verklaard of faillissement aanvraagt;
- (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (een deel van) zijn vermogen verliest.

Artikel 11. Opschorting, ontbinding en einde overeenkomst

11.1 Sandra heeft het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de klant volledig zijn voldaan, indien (1) de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, dan wel (2) indien Sandra kennis heeft genomen van omstandigheden die haar goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet (behoorlijk) zou kunnen nakomen of (3) indien de klant bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid blijft uit.

11.2 Sandra is tevens bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in de in het eerste lid van dit artikel genoemde situaties, of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd.

11.3 Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke tussenkomst.

11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Sandra op de klant onmiddellijk opeisbaar.

11.5 Sandra behoudt zich het recht voor schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige schade of gemaakte kosten door de klant of derden.

Artikel 12. Beëindiging van de overeenkomst

12.1 De tussen partijen gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van Sandra of de klant dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Sandra.

12.2 Indien het door Sandra uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens rechtverkrijgende onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van Sandra op enigerlei wijze voortgezet.

12.3 Als de klant de overeenkomst voorafgaand aan de uitvoering daarvan wil annuleren, heeft Sandra het recht om een annuleringsvergoeding van 50% van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen totaalbedrag bij de klant in rekening te brengen. Indien door de klant een aanbetaling is voldaan, geldt deze aanbetaling als annuleringsvergoeding. Annulering na aanvang van de uitvoering door Sandra is niet mogelijk. De klant is in dat geval te allen tijde gehouden het volledige overeengekomen bedrag aan Sandra te voldoen.

12.4 In alle gevallen dient de klant naast de annuleringskosten tevens de kosten van derden te voldoen.

12.5 Indien Sandra de uitvoering van de overeenkomst dient uit te stellen wegens ziekte of calamiteiten, valt dit onder overmacht.

12.6 De klant is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Sandra vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

12.7 Sandra heeft het recht alle reeds door de klant betaalde bedragen te verrekenen met de door de klant verschuldigde annuleringsvergoeding.

Artikel 13. Overmacht

13.1 Wordt de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk door een oorzaak die Sandra niet kan worden toegerekend of waardoor nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Sandra kan worden verlangd, waaronder begrepen maar niet beperkt tot ziekte van haarzelf of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van door Sandra ingeschakelde derden, overheidsmaatregelen en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming, dan is Sandra gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

13.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van Sandra en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening kan komen van Sandra. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Sandra geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Sandra niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

13.3 In geval van overmacht zal Sandra zich naar redelijkheid inspannen om desgewenst te voorzien in een alternatieve oplossing.

13.4 Als de overmachtsituatie zich voordoet op het moment dat de verplichtingen van Sandra (deels) zijn nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Sandra gerechtigd om het reeds nagekomen c.q. na te komen gedeelte te factureren. De klant is gehouden deze factuur te voldoen, als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

13.5 Vanaf het moment dat de overmachtsituatie tenminste twee maanden heeft geduurd of blijvend van aard is, mogen beide partijen de overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst (gedeeltelijk) ontbinden, zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.

Artikel 14. Intellectuele eigendomsrechten

14.1 Sandra behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij ontwikkelt, heeft ontwikkeld, gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met de klant, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.

14.2 Het is de klant uitdrukkelijk verboden de producten, bedoeld in het vorige lid, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, coaching, trainingen en/of andere geestesproducten en de daarbij behorende middelen zoals (online) programma's, e-books en/of werkboeken, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te bewerken, te verwerken of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de dienstverlening van Sandra. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Sandra aan de klant.

14.3 Sandra mag de door haar opgestelde documenten, stukken, concepten, adviezen, modellen en andere geestesproducten gebruiken als basis voor andere opdrachten.

14.4 De rechten van intellectueel eigendom welke Sandra in licentie gebruikt mag de klant

nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

14.5 De klant garandeert dat de door hem verstrekte informatie, gegevens, afbeeldingen en teksten in het kader van de overeenkomst vrij zijn van intellectuele eigendomsrechten van derden en vrijwaart Sandra tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.

14.6 De inhoud van de website van Sandra waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, publicaties, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Sandra of haar licentiegevers en worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht. Het is gebruikers van de website uitdrukkelijk verboden om (een gedeelte van) de website, informatie op de website of ander materiaal getoond op de website te verveelvoudigen, te verwerken, te exploiteren of op andere wijze openbaar te maken zonder voorafgaande toestemming van Sandra.

14.7 Na het einde van de overeenkomst hebben noch de klant noch Sandra jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte informatie en gegevens, behoudens de wettelijk gestelde bewaarplicht.

14.8 De klant is bij overtreding van de bepalingen in dit artikel gehouden alle door Sandra en/of derden geleden schade volledig te vergoeden.

Artikel 15. Aansprakelijkheid en vrijwaring

15.1 In geval de klant aantoont dat hij schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van Sandra, die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Sandra voor enkel en alleen de directe schade, beperkt tot maximaal het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Sandra gesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak bestaat, vermeerderd met het eigen risico van Sandra onder die verzekering.

15.2 Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt krachtens het in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheidsverzekering, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd hebben dan twee maanden, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het factuurbedrag over de laatste twee maanden.

15.3 Sandra is enkel aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend 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 Sandra aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Sandra kan worden toegekend;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

15.4 Aansprakelijkheid van Sandra voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, schade door bedrijfstagnatie, letselschade of immateriële schade, is uitgesloten.

15.5 Sandra is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat door:

- het niet voldoen door de klant aan de in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen;
- een overmachtsituatie zoals bedoeld in artikel 13 van deze algemene voorwaarden;
- aanlevering van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de klant zijn verstrekt;
- het ontbreken van informatie en/of gegevens of het verloren gaan van informatie en/of gegevens die Sandra aan de klant heeft geleverd;
- gebruik van de diensten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is;
- het niet of verkeerd opvolgen van adviezen en/of instructies van Sandra door de klant of derden;

- handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van de dienstverlening van Sandra. De klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor gemaakte keuzes;
- fouten c.q. storingen in gebruikte apparatuur en/of programmatuur;
- een langere uitvoeringstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht de reden die daaraan ten grondslag ligt;
- schending van intellectuele eigendomsrechten en/of privacyrechten, doordat derden zich onbevoegd toegang hebben verschaft tot de informatie en/of gegevens van Sandra en/of de klant;
- schending van intellectuele eigendomsrechten doordat de klant inbreuk pleegt op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen;
- fouten en/of tekortkomingen van ingeschakelde derden.

15.6 Elke aansprakelijkheid van Sandra vervalt door het enkele verloop van één jaar vanaf het moment dat de overeenkomst door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd.

15.7 Sandra is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. De klant zal Sandra vrijwaren en schadeloosstellen ter zake van alle aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst geleden schade.

15.8 Het in dit artikel bepaalde geldt behoudens opzet of grove nalatigheid van Sandra en indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 16. Vertrouwelijkheid

16.1 Wanneer partijen kennisnemen van gegevens van de andere partij waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, maken zij deze gegevens op geen enkele wijze bekend aan derden. Een uitzondering hierop geldt wanneer wet- en regelgeving tot bekendmaking verplicht of indien dit noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

16.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de partijen als zodanig zijn aangeduid of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

16.3 Sandra mag de persoonsgegevens van de klant alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, het afhandelen van een klacht of voor commerciële doeleinden. Het is Sandra niet toegestaan om de persoonsgegevens van de klant uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een andere wijze openbaar te maken.

16.4 Sandra verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 17. Klachtenregeling

17.1 Klachten met betrekking tot de dienstverlening van Sandra en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek, indien de klant aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder had kunnen ontdekken, aan Sandra kenbaar te worden gemaakt.

17.2 Klachten schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

17.3 De ingebrekestelling omtrent de tekortkoming van Sandra dient zo gedetailleerd mogelijk te worden omschreven. Na genoemd termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de klant.

17.4 Sandra dient in staat te worden gesteld om de klacht te onderzoeken en heeft te allen tijde het recht de uitvoering van de overeenkomst te verbeteren. Bij een gegronde klacht zal Sandra in overleg treden met de klant om een passende oplossing te bereiken.

17.5 De klant heeft nimmer het recht op volledige restitutie van het overeengekomen c.q. betaalde bedrag. Een eventuele prijsvermindering is te allen tijde de keuze van Sandra.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

18.1 Alle gevallen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

18.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag en andere van toepassing zijnde Internationale wet- en regelgeving is uitdrukkelijk uitgesloten.

18.3 De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Sandra is gevestigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen.