

Algemene Voorwaarden

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Lizanne van Esch: de eenmanszaak Lizanne van Esch, gevestigd te Boxtel en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91330009.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Lizanne van Esch een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Lizanne van Esch voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als online workflow en automatiseer specialist helpen van ondernemers bij het besparen van (werk)tijd door het structureren van (bedrijfs)processen, planning en projectmanagement en het implementeren van technische automatiseringen om processen soepeler te laten verlopen. Tevens het geven van online workshops en trainingen, het voeren van losse strategiesessies en het uitvoeren van losse, uitvoerende werkzaamheden.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Lizanne van Esch en de klant op basis waarvan Lizanne van Esch de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.9. Website: www.lizannevanesch.nl.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIGHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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. Lizanne van Esch mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.
- 2.7. Als Lizanne van Esch de algemene voorwaarden wijzigt, zal Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Alle door Lizanne van Esch gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

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

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

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. Lizanne van Esch mag een aanbetaling ter waarde van de eerste termijnbetaling of het volledige overeengekomen offertebedrag in rekening brengen. De werkzaamheden zullen pas starten nadat de (eerste) 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 8 weken na de start van de werkzaamheden of op de geplande opleverdatum in rekening gebracht.

3.8. Lizanne van Esch 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 met Lizanne van Esch heeft gesloten, en Lizanne van Esch 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. Lizanne van Esch 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.

3.12. Binnen de opdracht is het mogelijk om middels twee correctierondes correcties aan Lizanne van Esch door te geven, tenzij anders overeengekomen. Correcties kunnen binnen de omvang van de offerte worden aangeleverd mits dit niet leidt tot verandering van de opdracht. De correcties dienen binnen 7 dagen te worden aangeleverd aan Lizanne van Esch.

3.13. In geval van wijziging van de opdracht, te laat aangeleverde correcties of wanneer de klant om een extra correctieronde verzoekt, zal door Lizanne van Esch meerwerk aan de klant worden doorberekend. Correcties die leiden tot verandering van de opdracht zullen ook worden doorberekend aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van Lizanne van Esch.

3.14. Opdrachten worden in principe altijd binnen een termijn van 8 weken aan de klant opgeleverd, tenzij anders overeengekomen. Indien de opdracht door toedoen van de klant langer in beslag neemt, worden de extra kosten op basis van het op dat moment geldende uurtarief aan de klant in rekening gebracht mits Lizanne van Esch hiervoor beschikbaar is.

3.15. De klant is gehouden tot vergoeding van reiskosten welke door Lizanne van Esch gemaakt worden ten behoeve van uitvoering van de overeengekomen opdracht. De vergoeding staat gelijk aan de wettelijke kilometervergoeding van het betreffende kalenderjaar.

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 Lizanne van Esch en de klant zijn geaccepteerd.

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

4.3. Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening te brengen.

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

4.6. Een losse geplande strategiesessie, losse geplande werkzaamheden, een tussentijds overleg en/of calls binnen een traject kunnen niet worden verplaatst of geannuleerd.

4.7. Een gesloten overeenkomst kan niet **tussentijds** worden ontbonden en/of beëindigd. De betalingsverplichting tot het volledige overeengekomen offertebedrag blijft van toepassing.

4.8. 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 30% van het overeengekomen tarief.

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



- annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 50% 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.

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

4.11. 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 Lizanne van Esch en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Lizanne van Esch de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Lizanne van Esch 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. Lizanne van Esch zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Lizanne van Esch levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Lizanne van Esch is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld een portfolio of referenties, de gegevens van de klant op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.4. De klant is verplicht om alle informatie die nodig zijn 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 Lizanne van Esch om verzoekt, tijdig aan Lizanne van Esch 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 bestanden en/of software.

5.5. De klant vrijwaart Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt of wanneer input of feedback door de klant niet-tijdig is ingestuurd, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag Lizanne van Esch eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Lizanne van Esch zijn ontvangen en wanneer Lizanne van Esch beschikbaar is tot het uitvoeren van de werkzaamheden. Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch te gebruiken software en de benodigde licenties worden niet opgenomen in de offerte, deze kosten zijn voor de klant zelf en worden derhalve niet door Lizanne van Esch gefactureerd tenzij anders overeengekomen. Tevens dient de klant zelf deze software en/of licenties af te sluiten.

5.8. Lizanne van Esch behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De klant is bevoegd opdrachten bij Lizanne van Esch neer te leggen, maar wanneer Lizanne van Esch niet beschikbaar is, kan de klant hier geen rechten aan ontleen.

5.9. Na akkoord op de offerte dient binnen 3 maanden gestart te worden met de overeengekomen werkzaamheden. Indien de klant Lizanne van Esch niet binnen 3 maanden in de gelegenheid stelt met de werkzaamheden te beginnen, is Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch de klant binnen de opdracht maximaal 6 keer herinneren de benodigde input aan te leveren. Indien de klant hier geen gehoor aan geeft, is Lizanne van Esch zonder akkoord van de klant gerechtigd de opdracht te beëindigen.

5.11. Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch met maximaal 2 weken worden verlengd. In geval van vakanties van partijen zal dit uiterlijk 1 maand voor aanvang van de vakantie aan de andere partij gemeld worden, in dat geval zal het traject voor die duur on-hold worden gezet.

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 Lizanne van Esch te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Lizanne van Esch geleverde diensten en/of producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na afronding van de opdracht, werkzaamheden of strategiesessie, aan Lizanne van Esch te melden. Lizanne van Esch streeft ernaar de klacht binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te



bevatten, zodat Lizanne van Esch in staat is adequaat te reageren.

6.4. De klant is verplicht Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Lizanne van Esch niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. Als Lizanne van Esch inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Lizanne van Esch 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 of toegang tot de kennisbank, te retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten en/of toegang tot de kennisbank 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 en software zonder voorafgaand overleg met Lizanne van Esch. Indien de klant toch zelf, en zonder voorafgaand overleg met Lizanne van Esch, 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 Lizanne van Esch voordat de klant zelf wijzigingen aanbrengt.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door Lizanne van Esch 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 3 dagen voor aanvang van de werkzaamheden of de kick-off sessie aan Lizanne van Esch aanleveren via het daarvoor aangewezen takenbord.

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

7.4. Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch de levering vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Lizanne van Esch dit zo snel mogelijk schriftelijk aan de klant meedelen.

7.7. Aan de leveringsplicht van Lizanne van Esch zal, zonder tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Lizanne van Esch 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 1:1 traject dienen voor aanvang van de kick-off sessie te zijn voldaan.

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

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

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 buitengerechterlijke als gerechterlijke 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 Lizanne van Esch onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch geleverde (digitale) producten en/of diensten blijven eigendom van Lizanne van Esch totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Lizanne van Esch zijn betaald.

8.11. De klant kan bezwaren tegen de door Lizanne van Esch verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Lizanne van Esch kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Lizanne van Esch 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 storning van het bedrag, dan is de klant €15,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

ARTIKEL 9. INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, (digitale) producten, documentatie en/of materialen berusten bij Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Lizanne van Esch, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Lizanne van Esch is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Lizanne van Esch gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

9.5. Ook na betaling van de facturen mag de klant in geen enkel geval de geleverde (digitale) producten, documentatie en/of materialen te veelvoudigen, doorverkopen, openbaar maken en/of aan derden ter beschikking stellen.

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, behalve als dit expliciet is toegestaan.

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 Lizanne van Esch 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 voortkomt 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 Lizanne van Esch negeert;
- er voor Lizanne van Esch aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Lizanne van Esch zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Lizanne van Esch zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 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 Lizanne van Esch op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de reeds uitgevoerde werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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 van de klant en het uitvoeren van opdrachten.

11.2. Indien Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Lizanne van Esch een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch 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. Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch.

11.6. Lizanne van Esch is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, reputatieschade, eventuele opgelegde boetes, 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 Lizanne van Esch is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

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

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

ARTIKEL 12. ONDERBREKING VAN DE WERKZAAMHEDEN EN OVERMAGHT

12.1. Lizanne van Esch 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. Lizanne van Esch is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Lizanne van Esch geen invloed op kan uitoefenen. Lizanne van Esch kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Lizanne van Esch 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: COACHINGTRAJECT, ONLINE TRAININGEN EN (ONLINE) WORKSHOPS

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

13.2. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontfen aan de training of workshop en ieder handelen van de klant is voor zijn/haar eigen rekening en risico. Lizanne van Esch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedocceerde wijze en methode van Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch aan te bieden of te doen geven. Als Lizanne van Esch 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 toegang tot de online kennisbank en content van Lizanne van Esch zo lang het door de klant gekochte product beschikbaar is. Lizanne van Esch kan geen garanties geven over de beschikbaarheid van individuele producten. Indien Lizanne van Esch toch besluit materiaal (eerder) te verwijderen of te verhuizen, stelt Lizanne van Esch 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.



13.6. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig volgen van de content en eventueel downloaden van bestanden.

13.7. Lizanne van Esch mag de content binnen een training, het traject en de online kennisbank uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra Lizanne van Esch dit nodig acht.

13.8. Inloggegevens met betrekking tot de online kennisbank mogen niet met derden worden gedeeld. Wanneer Lizanne van Esch 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 Lizanne van Esch, mag Lizanne van Esch de toegang tot deze gegevens en de online kennisbank voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, ontzeggen.

13.9. Lizanne van Esch maakt gebruik van software van een derde partij (leverancier) om de content binnen de online kennisbank digitaal aan de klant beschikbaar te stellen. Lizanne van Esch 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. Lizanne van Esch mag de klant verwijderen uit een van de trajecten, online trainingen en/of workshops 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. Lizanne van Esch 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 kennisbank blokkeren (opschorten) tot er een betaling heeft plaatsgevonden. Indien de toegang tot een online kennisbank is ontzegd, zal de klant weer toegang krijgen zodra de betaling(en) zijn voldaan.

13.12. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de online trainingen en/of workshops van Lizanne van Esch is niet mogelijk. De klant is wel altijd gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet. De klant dient uiterlijk 3 dagen voor aanvang de gegevens van de nieuwe deelnemer aan Lizanne van Esch door te geven.

13.13. Indien Lizanne van Esch door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Lizanne van Esch of ingehuurd derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om de online workshop 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. De klant ontvangt binnen 14 dagen het betaalde bedrag retour op het rekeningnummer waarmee het ticket is aangeschaft.

13.14. De klant ontvangt altijd een replay van de online workshop, tenzij anders aangegeven.

ARTIKEL 14. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

14.1. 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 Lizanne van Esch deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

14.2. Lizanne van Esch 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.

14.3. 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.

14.4. Indien Lizanne van Esch in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

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

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

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

14.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Lizanne van Esch is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaald.

Versie: januari 2025

