

# Algemene voorwaarden My Little Love – Nicole Hop

## Artikel 1 Definities

1. My Little Love, gevestigd te Garderen, KvK-nummer 70677522, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als klant.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan dienstverlener tegen betaling werkzaamheden voor klant verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
4. Met digitale producten wordt bedoeld de gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.

## Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden door of namens dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
6. Indien zich een situatie voordoet die niet wordt gedekt door deze algemene voorwaarden, zal de situatie worden bekeken vanuit de geest van deze voorwaarden.
7. Dienstverlener heeft het recht de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen wanneer omstandigheden dit vergen.

## Artikel 3 Aanbod

Als verzendadres geldt het adres dat de klant heeft opgegeven. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van deze leveringsinformatie.

Dienstverlener verzendt geaccepteerde bestellingen binnen 2 werkdagen, tenzij een langere termijn is afgesproken. Indien producten niet op voorraad zijn, wordt klant op de hoogte gehouden van de aangepaste levertijd.

Wanneer de bezorging vertraging heeft ontvangt de klant hiervan zo spoedig mogelijk bericht. Indien de bezorging langer duurt dan 30 kalenderdagen heeft de klant het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

## **Artikel 4      Tarieven en betalingen**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Met acceptatie van het aanbod ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer niet het gehele traject of training wordt doorlopen. Dienstverlener komt het recht toe een aanbetaling te verzoeken.

3. Betaling vindt in beginsel vooraf plaats. Betaling in termijnen is niet uitgesloten. Dienstverlener is in een dergelijk geval gerechtigd de overeenkomst op te schorten totdat een volgende betaling is voldaan.

4. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil.

Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant. Indien de tarieven tijdens de huidige looptijd van een overeenkomst worden verhoogd is klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

5. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, een traject of training eerder aanvangt, of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

6. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur of een incasso niet kan worden geïnd, is de klant van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

7. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.

8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van dienstverlener onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties onmiddellijk te vervallen.

## **Artikel 5 Informatieverstrekking klant**

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

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

1. Dienstverlener voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde. Klant erkent dat resultaat niet direct zichtbaar zal zijn en tevens dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet van de klant en overige factoren.
2. Doordat enkele diensten van dienstverlener online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.
3. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het verschuldigde bedrag.

## **Artikel 7 Wijziging en annulering**

1. Dienstverlener is bevoegd de overeenkomst te beëindigen indien nieuwe feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Dienstverlener is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
2. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft dienstverlener de mogelijkheid een traject of overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte van dienstverlener en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn. Dienstverlener maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid zo spoedig mogelijk kenbaar aan klant.

3. Coaching kent een minimale loopduur zoals overeengekomen. Bij aanschaf van het traject gaat klant ermee akkoord dat het gehele traject dient te worden betaald, ook wanneer klant gedurende het traject wenst tot annulering over te gaan. Indien de overeenkomst B2B is gesloten worden de tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren onmiddellijk opeisbaar.

4. In tegenstelling tot hetgeen bepaald in lid 2 van dit artikel, heeft klant het recht om de overeenkomst tot een traject voorafgaand aan een eerste sessie te annuleren. De overeenkomst kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos worden geannuleerd, tenzij de werkzaamheden binnen deze 14 dagen worden uitgevoerd of de overeenkomst B2B is gesloten. Buiten deze wettelijke bedenktijd gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: annulering binnen 10 werkdagen voor een eerste sessie resulteert in betaling van 25% van de kosten; annulering binnen 5 werkdagen resulteert in betaling van 50% van de geoffreerde kosten en bij annulering binnen 24 uur voor aanvang wordt het gehele bedrag in rekening gebracht.

5. Een coachingssessie die onderdeel uitmaakt van een traject kan tot 48 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst; bij verplaatsing of annulering binnen 48 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt het gehele bedrag doorberekend.

6. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online training, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant direct toegang tot zijn aankoop. Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

7. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om op ieder moment een deel van of het geheel aan functionaliteit van een of meer onderdelen van online trainingen te wijzigen of stoppen voor een bepaalde periode of voor altijd. Dit zal te allen tijde aan klant worden gecommuniceerd.

8. In geval van een wijziging als genoemd in het vorige lid van dit artikel, om welke reden dan ook, heeft klant slechts recht op een pro rato teruggave van het reeds betaalde bedrag aan dienstverlener.

## **Artikel 8 Overmacht**

1. In geval van overmacht is dienstverlener gerechtigd een overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar dienstverlener redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen, zoals ziekte, ongevallen of brand.

2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing, zoals verplaatsing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden in een dergelijk geval onmiddellijk opeisbaar.
3. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand, tenzij anders overeengekomen.
4. Indien klant de overeenkomst wenst te verplaatsen wegens covid, maar overheidsmaatregelen een voortzetting, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is dienstverlener gerechtigd de kosten die hiermee gepaard gaan in rekening te brengen

## **Artikel 9      Aansprakelijkheid schade**

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een traject of online training.
4. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan klant voor directe schade bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, of wanneer niet tot uitkering over wordt gegaan het bedrag dat door dienstverlener aan klant in rekening is gebracht, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
5. Klant vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en content.

## **Artikel 10      Intellectueel eigendom**

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener aan klant ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij dienstverlener. Het is klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.

2. Dienstverlener verleent de klant een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar, niet-overdraagbaar en herroepelijk recht om een online training of traject te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. Het is niet toegestaan inloggegevens aan anderen ter beschikking te stellen
3. Er mag in geen enkele mate materiaal uit de online leeromgeving of community buiten de community worden gedeeld, tenzij anders overeengekomen. Hieronder wordt ook het maken en delen van screenshots verstaan.
4. Het is klant niet toegestaan na het volgen van een online training binnen 1 jaar een eigen adviesbureau voor webwinkeliers te starten en de opgedane kennis hiervoor te gebruiken. Een online training mag enkel worden gebruikt voor persoonlijk gebruik.
5. Elke handeling in strijd met dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
6. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.

## **Artikel 11      Communicatie**

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.
2. Tijdens een online training en in de community kunnen deelnemers onderling communiceren. De klant verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van dienstverlener.
3. Het staat dienstverlener te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.

## **Artikel 12      Herroepingsrecht**

1. Klant heeft een bedenktijd van 14 kalenderdagen om een fysieke aankoop te ontbinden. Dienstverlener heeft het recht de klant te vragen naar de reden van herroeping, maar klant is niet verplicht een reden op te geven.
2. De bedenktijd uit het vorige lid gaat in op de dag nadat de klant het product heeft ontvangen.

3. Het herroepingsrecht geldt niet voor producten dan wel diensten anders dan fysieke producten.

## **Artikel 13 Verplichtingen bij herroeping**

1. Klant dient tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Het product mag slechts worden geïnspecteerd zoals dat in een winkel toegestaan zou zijn.
2. Waardevermindering van het product door omgang in strijd met het in lid 1 genoemde komt voor rekening van de klant.
3. Dienstverlener stuurt na ontvangst van de melding van herroeping een ontvangstbevestiging aan de klant.
4. Dienstverlener vergoedt de betalingen van de klant binnen 14 dagen nadat de klant de herroeping kenbaar heeft gemaakt.

## **Artikel 14 Uitoefening van herroepingsrecht**

1. Klant meldt schriftelijk via het modelformulier voor herroeping en binnen de bedenktijd aan de dienstverlener dat hij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht.
2. Binnen 14 dagen na de melding zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, stuurt de klant het product, redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, terug.
3. Als verzendadres geldt het adres dat de klant heeft opgegeven. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van deze leveringsinformatie.
4. Dienstverlener verzendt geaccepteerde bestellingen binnen 2 werkdagen, tenzij een langere termijn is afgesproken. Indien producten niet op voorraad zijn, wordt klant op de hoogte gehouden van de aangepaste levertijd.
5. Wanneer de bezorging vertraging heeft ontvangt de klant hiervan zo spoedig mogelijk bericht. Indien de bezorging langer duurt dan 30 kalenderdagen heeft de klant het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

## **Artikel 15 Levering**

1. Als verzendadres geldt het adres dat de klant heeft opgegeven. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van deze leveringsinformatie.
2. Dienstverlener verzendt geaccepteerde bestellingen binnen 2 werkdagen, tenzij een langere termijn is afgesproken. Indien producten niet op voorraad zijn, wordt klant op de hoogte gehouden van de aangepaste levertijd.
3. Wanneer de bezorging vertraging heeft ontvangt de klant hiervan zo spoedig mogelijk bericht. Indien de bezorging langer duurt dan 30

kalenderdagen heeft de klant het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

## **Artikel 16 Klachten**

1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten of producten binnen 10 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan dienstverlener.
2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
3. Vanaf 15 februari 2016 is het voor klanten in de EU ook mogelijk om klachten over fysieke aankopen uit de webshop aan te melden via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr> . Wanneer de klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het klant vrij om de klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

## **Artikel 17 Geschilbeslechting**

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