

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. Sanne Daenen: eenmanszaak Sanne Daenen, gevestigd te Naaldwijk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82311072.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Sanne Daenen een overeenkomst is aangegaan en werkt vanuit zijn/haar beroep of bedrijf.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Sanne Daenen voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als marketing flow strateeg ondersteunen en begeleiden van ondernemers bij hun online en offline marketing door o.a. e-mailmarketing, contentcreatie, advertentiebeheer, website optimalisaties en social media marketing. Daarnaast ook het schrijven van webteksten, het geven van 1:1 en groepstrajecten en het aanbieden van losse strategiesessies.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Sanne Daenen en klant krachtens welke Sanne Daenen de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Sanne Daenen worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.9. Website: www.sannedaenen.nl.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Sanne Daenen 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, het accepteren van een online offerte en/of via de website een bestelling te plaatsen, en 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 geaccepteerde offerte of getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de offerte of 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 Sanne Daenen 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. Sanne Daenen mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.

2.7. Als Sanne Daenen de algemene voorwaarden wijzigt, zal Sanne Daenen 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 Sanne Daenen 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 Sanne Daenen een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod, op de website of via social media 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 Sanne Daenen het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Sanne Daenen geeft in het aanbod aan welke dienst of gekozen pakket wordt aangeboden, welk tarief hiervoor wordt gehanteerd en/of het gebruikelijke uurtarief met een geschat aantal uren. Aan een schatting qua uren kunnen geen rechten worden ontleend. Reiskosten van €0,26 per kilometer en reistijd tegen het geldende uurtarief worden in rekening gebracht wanneer de werkzaamheden plaatsvinden buiten een straal van 20 kilometer vanaf de vestigingsplaats van Sanne Daenen.

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

3.5. Het aanbod en/of de 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. Sanne Daenen mag een aanbetaling van 25% of de eerste termijnbetaling van het overeengekomen offertebedrag in rekening brengen voorafgaand aan de werkzaamheden. De werkzaamheden en/of voorbereidingen zullen pas starten nadat de aanbetalingsfactuur is voldaan.

In geval van een opdracht op uurbasis wordt er achteraf per maand gefactureerd.

3.8. Sanne Daenen 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. Prijsverhogingen zullen ten minste 30 dagen voor het ingaan van de verhoging aan de klant worden gemeld.

3.9. Als de klant een abonnement of overeenkomst voor onbepaalde tijd met Sanne Daenen heeft gesloten, en Sanne Daenen 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. Sanne Daenen 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. De eventuele kosten voor het gebruik van de door Sanne Daenen te gebruiken software en de benodigde licenties worden niet opgenomen in de offerte, deze kosten zijn voor de klant zelf en worden niet door Sanne Daenen gefactureerd tenzij anders overeengekomen. Daarnaast dient de klant zelf deze software en/of licenties af te sluiten.

Artikel 4. Overeenkomst, meerwerk, annuleren en ontbinden

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 Sanne Daenen en de klant zijn geaccepteerd.

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

4.3. Sanne Daenen 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 Sanne Daenen 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 Sanne Daenen de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening brengen.

4.5. Wanneer door meerwerk het tijdstip van (op)levering wijzigt, stelt Sanne Daenen de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.6. Een online (strategie)sessie of input call kan tot 48 uur voor aanvang van de meeting kosteloos worden verplaatst.

Bij verplaatsing binnen 48 uur, het voor de tweede keer verplaatsen van dezelfde meeting, het binnen 48 uur voor aanvang annuleren van de meeting of niet-tijdig aanwezig zijn (meer dan 15 minuten te laat), wordt de volledige meeting alsnog in rekening gebracht, of wanneer deze al is voldaan wordt deze niet gerestitueerd. In geval van een traject of maandelijkse input call komt de meeting te vervallen.

4.7. Wanneer de klant een overeenkomst voor aanvang van de losse werkzaamheden wil annuleren, is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht een vergoeding voor de gereserveerde tijd te betalen:

- annulering tot 30 dagen voor aanvang werkzaamheden: 25% van het overeengekomen bedrag voor de 1e maand;
- annulering binnen 30 dagen voor aanvang werkzaamheden: 50% van het overeengekomen bedrag voor de 1e maand;
- annulering binnen 14 dagen voor aanvang werkzaamheden: 75% van het overeengekomen bedrag voor de 1e maand;
- annulering binnen 7 dagen voor aanvang werkzaamheden: 100% van het overeengekomen bedrag voor de 1e maand.

4.8. Voor zover de aantoonbare schade en reeds aangegane verplichtingen van Sanne Daenen hoger zijn dan de vergoeding uit artikel 4.7, is de klant tevens gehouden het meerdere te vergoeden. De totale vergoeding zal niet hoger zijn dan de daadwerkelijk door Sanne Daenen geleden schade.

4.9. Een gesloten overeenkomst met betrekking tot een eenmalig project, reeds ingeplande uitvoerende werkzaamheden, (groeps)traject of abonnement kan niet worden geannuleerd. De betalingsverplichting tot het volledige overeengekomen offertebedrag blijft van toepassing.

4.10. Ingeval van gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging van een (groeps)traject door de klant, vanwege andere redenen dan overmacht of nalatigheid van Sanne Daenen, behoudt Sanne Daenen het recht op het volledige overeengekomen tarief voor de betreffende overeengekomen diensten.

De overeenkomst kan niet tussentijds ontbonden worden. De betalingsverplichting voor de klant komt niet te vervallen.

4.11. Zowel de klant als Sanne Daenen heeft, in het geval van maandelijks terugkerende werkzaamheden, het recht de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij in het aanbod, de overeenkomst of artikel 13 van deze algemene voorwaarden een minimale looptijd of afwijkende opzegregeling is overeengekomen. Indien sprake is van werkzaamheden op basis van uren, wordt voor de laatste maand gekeken naar de gemiddelde uren van de drie maanden voorafgaand aan de opzegging. Het gemiddelde van deze drie maanden wordt gehanteerd als aantal uren voor de laatste maand waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

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

5.3. In sommige gevallen is Sanne Daenen bevoegd een naamsvermelding te plaatsen in/op geleverde producten en/of diensten. Het is de klant niet toegestaan deze naamsvermelding te verwijderen, behalve als anders is overeengekomen.

5.4. Sanne Daenen mag de handelsnaam, het logo en de voor de klant uitgevoerde werkzaamheden als referentie opnemen in haar portfolio, op haar website en op haar socialmediakanalen, tenzij de klant hier voorafgaand aan publicatie schriftelijk bezwaar tegen maakt of partijen geheimhouding zijn overeengekomen. Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens worden niet zonder geldige grondslag gepubliceerd.

5.5. 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 Sanne Daenen om verzoekt, zoals input voor de opdracht en aan te leveren afbeeldingen en/of teksten en alle overige informatie waar Sanne Daenen om vraagt, tijdig aan Sanne Daenen 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 de te gebruiken afbeeldingen en overige content.

5.6. De klant vrijwaart Sanne Daenen voor aanspraken van derden met betrekking tot de geldige gebruikslicentie uit artikel 5.5.

5.7. Als de klant de gegevens uit artikel 5.5 niet of niet-tijdig aan Sanne Daenen 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 Sanne Daenen eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Sanne Daenen zijn ontvangen.

Sanne Daenen is in dat geval nooit aansprakelijk voor geleden schade door de klant.

5.8. Afspraken over deadlines worden in het aanbod schriftelijk overeengekomen. Indien levering door Sanne Daenen afhangt van feedback of input van de klant, is Sanne Daenen nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Sanne Daenen is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.

5.9. Binnen de opdracht is het mogelijk om door middel van twee revisierondes per maand voor de in die maand geleverde uitvoerende werkzaamheden correcties aan Sanne Daenen door te geven, tenzij anders overeengekomen. Correcties kunnen binnen de omvang van het aanbod worden aangeleverd mits dit niet leidt tot verandering van de opdracht. De correcties dienen binnen 7 dagen te worden aangeleverd aan Sanne Daenen, tenzij anders is overeengekomen.

5.10. In geval van wijziging van de opdracht, correcties die te laat worden aangeleverd of wanneer de klant om een extra revisieronde verzoekt, zal door Sanne Daenen meerwerk zoals genoemd in artikel 3.10 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 Sanne Daenen.

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

5.12. Sanne Daenen houdt de klant, voor zover noodzakelijk, op de hoogte van de werkzaamheden en de uitvoering van de diensten.

5.13. Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat er rechtenvrije foto's moeten worden aangekocht voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden, zal Sanne Daenen deze in overleg met de klant aanschaffen. De kosten voor de extra digitale bestanden zullen op basis van nacalculatie c.q. meerwerk in rekening worden gebracht.

5.14. Sanne Daenen werkt voor de opdracht online, op haar eigen locatie of op locatie van de klant. Indien de klant kenbaar maakt op een externe locatie af te willen spreken dan kan er in overleg met Sanne Daenen een afspraak worden ingepland.

Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze externe locatie zijn voor rekening van de klant. Tevens is Sanne Daenen te allen tijde gerechtigd om geen gehoor te geven aan een verzoek van de klant om de werkzaamheden op locatie uit te voeren.

5.15. De kosten voor het adverteren worden niet opgenomen in het aanbod, deze kosten zijn voor de klant zelf en worden niet door Sanne Daenen gefactureerd behalve als dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

5.16. Als Sanne Daenen, in tegenstelling tot artikel 5.15, met de klant is overeengekomen dat Sanne Daenen wel 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 Sanne Daenen de campagne starten.

Het media- en/of advertentiebudget wordt los van de gewerkte uren of het abonnement in rekening gebracht.

5.17. Voor aanvang van advertentiewerkzaamheden kan Sanne Daenen controleren welke personen toegang hebben tot het advertentieaccount. Eventuele wijzigingen in toegangsrechten worden uitsluitend in overleg met of in opdracht van de klant uitgevoerd.

5.18. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de klant zelf verantwoordelijk voor het technisch beheer, het onderhoud en de beveiliging van de website en/of webshop. Hieronder vallen onder andere het tijdig uitvoeren van software- en plug-inupdates, het beheren van hosting en domeinnamen, het maken en bewaren van back-ups en het treffen van passende beveiligingsmaatregelen. Sanne Daenen is niet aansprakelijk voor storingen, beveiligingsincidenten, gegevensverlies, verminderde werking of schade die ontstaat doordat technisch onderhoud, updates, back-ups of beveiligingsmaatregelen niet, niet-tijdig of onjuist zijn uitgevoerd door de klant of een door de klant ingeschakelde derde.

5.19. Na akkoord op de offerte dient binnen 2 maanden gestart te worden met de overeengekomen werkzaamheden. Indien de klant Sanne Daenen niet binnen 2 maanden in de gelegenheid stelt met de werkzaamheden te beginnen, is Sanne Daenen gerechtigd de opdracht eenzijdig te beëindigen. De aanbetsaling wordt niet aan de klant geretourneerd en de restantbetaling(en) komen te vervallen.

5.20. In aanvulling op artikel 5.19 zal Sanne Daenen de klant binnen de opdracht maximaal 4 keer herinneren de benodigde input aan te leveren. Indien de klant hier geen gehoor aan geeft, is Sanne Daenen zonder akkoord van de klant gerechtigd de opdracht te beëindigen.

5.21. Sanne Daenen mag bij de uitvoering van de diensten gebruikmaken van kunstmatige intelligentie en andere geautomatiseerde hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen worden uitsluitend ondersteunend gebruikt, bijvoorbeeld voor het controleren, structureren, analyseren, herschrijven of uitwerken van content en strategieën.

Sanne Daenen blijft verantwoordelijk voor haar eigen werkzaamheden en controleert de door haar gebruikte output voordat deze aan de klant wordt geleverd.

5.22. Sanne Daenen beperkt de invoer van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie in AI-tools zoveel mogelijk. Voor zover het voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om dergelijke informatie te verwerken, gebeurt dit met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving en de tussen partijen gemaakte afspraken over de verwerking van persoonsgegevens.

5.23. Sanne Daenen kan de klant toegang geven tot een door haar samengestelde AI-chat, bot of ander AI-hulpmiddel. Het gebruik daarvan is voor rekening en risico van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor de informatie die hij in de tool invoert, de controle van de gegenereerde resultaten en de wijze waarop hij deze resultaten gebruikt.

De klant mag geen bijzondere persoonsgegevens, vertrouwelijke informatie van derden of andere informatie waarvoor hij geen geldige grondslag heeft in de tool invoeren.

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 5.5. zo spoedig mogelijk aan Sanne Daenen te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Sanne Daenen geleverde diensten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na constatering van een gebrek dan wel uiterlijk binnen 30 dagen na het afronden van de gehele opdracht en/of einde van de samenwerking, aan Sanne Daenen te melden. Sanne Daenen streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht Sanne Daenen een redelijke 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. Iedere aanspraak van de klant op schadevergoeding vervalt twaalf maanden nadat de klant bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Sanne Daenen, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.

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

6.7. Als Sanne Daenen inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Sanne Daenen 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. De klant is gehouden tot goedkeuring van de door Sanne Daenen gemaakte content, tenzij anders overeengekomen. Indien er fouten/onjuistheden staan in de content nadat deze zijn goedgekeurd door de klant, kan Sanne Daenen hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

6.9. Indien de klant of een door de klant ingeschakelde derde na oplevering wijzigingen aanbrengt in content, campagnes, teksten, visuals, systemen of instellingen, is Sanne Daenen niet aansprakelijk voor fouten, schade, verminderde werking of tegenvallende resultaten die uit deze wijzigingen voortvloeien. Herstelwerkzaamheden kunnen als meerwerk in rekening worden gebracht.

6.10. De content en de bijbehorende (digitale) producten welke door Sanne Daenen worden geleverd zijn enkel voor het in de offerte overeengekomen gebruik. De geleverde producten en/of content mogen niet worden gebruikt voor andere (commerciële) doeleinden of andere kanalen dan in eerste instantie in de offerte is overeengekomen.

6.11. 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 verstuurd facturen.

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

6.13. Er bestaat geen herroepingsrecht aangezien de klant altijd een zakelijke klant is.

6.14. In aanvulling op artikel 6.13 is het niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online dienst zoals een cursus, masterclass, training of e-book, te retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant direct de volledige toegang tot de aankoop. De klant stemt er door het bestellen van het online product uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen en de overeenkomst tussentijds niet kan ontbinden.

6.15. Zonder overleg met Sanne Daenen mag er geen tweede advertentiespecialist worden toegevoegd aan het advertentieaccount. Indien zonder voorafgaand overleg een andere advertentiespecialist aan het account wordt toegevoegd, mag Sanne Daenen haar werkzaamheden opschorten totdat partijen afspraken hebben gemaakt over de verdeling van verantwoordelijkheden en toegangsrechten.

Artikel 7. Levering en levertijd

7.1. De door Sanne Daenen te hanteren leveringstermijn verschilt per opdracht en wordt in overleg met de klant vastgesteld. 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 5.5 en eventuele aanvullende gegevens zoals content, teksten en/of afbeeldingen om een juiste uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken, uiterlijk 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden en/of het traject aan Sanne Daenen aanleveren, tenzij anders is overeengekomen.

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

7.4. Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als Sanne Daenen 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 Sanne Daenen 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 Sanne Daenen de levering vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Sanne Daenen dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de klant meedelen.

Ook is Sanne Daenen gerechtigd een vervanger in te schakelen indien dit nodig is voor de juiste en tijdige uitvoering van de overeenkomst.

7.7. Aan de leveringsplicht van Sanne Daenen zal, zonder tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Sanne Daenen 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.

8.3. Indien de 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 en blijft verplicht de tot dan toe openstaande facturen zelf binnen 14 dagen te voldoen.

8.4. Sanne Daenen biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de (termijn) betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Sanne Daenen bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot een volgende betaling is gedaan en de door haar ingestelde campagnes (tijdelijk) te pauzeren.

8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan Sanne Daenen besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en/of de mogelijkheid tot termijnbetalingen op te heffen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door Sanne Daenen.

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,- excl. BTW bedragen.

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

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Sanne Daenen 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. De klant kan bezwaren tegen de door Sanne Daenen verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Sanne Daenen kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Sanne Daenen een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

Artikel 9. Intellectueel eigendom

9.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, verkrijgt de klant na volledige betaling de intellectuele eigendomsrechten op de eindproducten die Sanne Daenen specifiek voor de klant heeft gemaakt, waaronder teksten, content, campagnes en visuals.

9.2. De overdracht van intellectuele eigendomsrechten uit artikel 9.1 heeft geen betrekking op algemene formats, templates, strategieën, concepten, werkwijzen, methodieken, modellen, cursusmaterialen en overige materialen van Sanne Daenen die niet uitsluitend voor de betreffende klant zijn ontwikkeld. De intellectuele eigendomsrechten daarop blijven bij Sanne Daenen.

9.3. Sanne Daenen verstrekt geen open of bewerkbare bronbestanden, tenzij partijen hierover vooraf schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

9.4. De klant mag de specifiek voor hem gemaakte eindproducten na volledige betaling gebruiken, aanpassen, publiceren en inzetten binnen de eigen onderneming. Sanne Daenen is niet aansprakelijk voor wijzigingen die de klant of een derde na oplevering in deze eindproducten aanbrengt.

9.5. Indien in de eindproducten materialen van derden zijn verwerkt, waaronder stockfoto's, lettertypes, software, templates of andere licentiegebonden materialen, blijven de licentievoorwaarden van deze derden van toepassing. De klant mag deze materialen uitsluitend gebruiken binnen de grenzen van de betreffende licentie.

Artikel 10. Duur overeenkomst en beëindiging

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 een overeenkomst voor bepaalde tijd, een eenmalig project of een traject niet tussentijds opzeggen. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd of voor maandelijks terugkerende werkzaamheden kan worden opgezegd overeenkomstig artikel 4.11 en, indien van toepassing, artikel 13.

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

10.5. Als de beëindiging het gevolg is van een omstandigheid die aan de klant kan worden toegerekend, heeft de klant geen recht op restitutie en blijven alle reeds gefactureerde en nog verschuldigde bedragen opeisbaar. Indien Sanne Daenen de overeenkomst beëindigt om een reden die niet aan de klant kan worden toegerekend, worden eventueel vooruitbetaalde bedragen voor aantoonbaar niet-uitgevoerde werkzaamheden naar rato aan de klant terugbetaald.

10.6. Als Sanne Daenen 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 Sanne Daenen 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. Sanne Daenen garandeert geen specifieke resultaten, waaronder een bepaald bereik, aantal volgers, leads, conversies, verkopen, omzet, rendement, ROI, ROAS, CPC of andere marketing- of advertentieresultaten. Resultaten zijn mede afhankelijk van factoren waarop Sanne Daenen geen invloed heeft, waaronder het aanbod, budget, marktontwikkelingen, algoritmen, platformbeleid en de inzet van de klant.

11.2. Indien Sanne Daenen aansprakelijk is voor schade, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het tarief dat voor het schadeveroorzakende gedeelte van de opdracht is overeengekomen. Bij een duurovereenkomst is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het bedrag dat de klant in de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Sanne Daenen heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Sanne Daenen een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Sanne Daenen 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 Sanne Daenen 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. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Sanne Daenen of voor zover een beperking op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

11.6. Sanne Daenen 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 5.5 en 7.2 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer Sanne Daenen is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

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

11.8. Sanne Daenen aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor stockphoto's en/of andere content die door de klant wordt aangeleverd, maar waarvan de klant geen geldige gebruikslicentie kan tonen.

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

11.10. Sanne Daenen kan niet garanderen dat de te gebruiken platformen altijd en overal te bereiken zijn en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het tijdelijk niet bereikbaar zijn van de kanalen en het daardoor niet kunnen uitvoeren van haar werkzaamheden.

11.11. Sanne Daenen is nimmer aansprakelijk voor acties die de klant op zijn/haar online kanalen uitvoert en de gevolgen daarvan waardoor het account kan worden geblokkeerd. Als een actie die door Sanne Daenen wordt uitgevoerd ervoor zorgt dat het kanaal wordt geblokkeerd, zal Sanne Daenen haar uiterste best doen om het account te laten deblokken maar kan nooit aansprakelijk zijn voor de geleden schade, tenzij de klant kan aantonen dat de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Sanne Daenen.

11.12. Sanne Daenen is niet aansprakelijk voor eventuele hacks, de klant is verplicht een tweefactorauthenticatie te gebruiken.

Artikel 12. Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht

12.1. Sanne Daenen 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, het niet bereikbaar zijn van de te gebruiken social media platformen 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. Als 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. Sanne Daenen is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Sanne Daenen geen invloed op kan uitoefenen. Sanne Daenen kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Sanne Daenen 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: abonnementen

13.1. Sanne Daenen biedt een abonnement voor een vast tarief per maand aan. De klant kan een abonnement aanvragen en afsluiten via de e-mail.

13.2. De looptijd, inhoud, omvang en wijze van factureren van het abonnement worden in het aanbod vastgelegd. Tenzij in het aanbod anders is bepaald, geldt een minimale looptijd van drie maanden.

13.3. Na afloop van de minimale looptijd wordt het abonnement voor onbepaalde tijd voortgezet en kan het schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand. Als in het aanbod uitdrukkelijk een andere verlengingsperiode is overeengekomen, geldt de daarin opgenomen verlengings- en opzegregeling.

13.4. 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 over het abonnement gedurende de minimale looptijd.

13.5. Sanne Daenen houdt een registratie bij. Als de klant meer content of werkzaamheden wenst af te nemen dan opgenomen is in het abonnement, worden deze werkzaamheden in rekening gebracht op basis van nacalculatie en aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van Sanne Daenen.

13.6. Niet-gebruikte content kan niet meegenomen worden naar de volgende maand.

13.7. Alleen wanneer dit uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld, geldt de eerste maand als proefperiode. In dat geval mogen beide partijen het abonnement gedurende deze proefperiode schriftelijk beëindigen. De klant blijft het overeengekomen tarief voor de proefperiode verschuldigd.

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

13.9. Voor de uitvoering van het contentabonnement is tijdige input van de klant een essentiële voorwaarde. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van deze input via de overeengekomen werkwijze, bijvoorbeeld per e-mail, tijdens een inputgesprek of door middel van een inputformulier.

13.10. Als de klant de benodigde input niet binnen de door Sanne Daenen gestelde termijn aanlevert of een overeengekomen inputgesprek niet-tijdig inplant, kan Sanne Daenen de werkzaamheden voor die maand niet uitvoeren. In dat geval blijft de betalingsverplichting van de klant volledig in stand en vindt geen restitutie, verrekening of creditering plaats.

13.11. Het door de klant afgesloten abonnement kan niet tussentijds worden gepauzeerd of tijdelijk worden onderbroken, ook niet wegens vakantie, drukte of andere persoonlijke omstandigheden van de klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

13.12. De klant is verplicht om binnen 7 dagen, tenzij anders overeengekomen, inhoudelijke feedback, correcties of akkoord te geven op conceptcontent. Indien de klant niet-tijdig reageert, mag Sanne Daenen:

- de werkzaamheden opschorten tot reactie is ontvangen;
- de levertijd evenredig verlengen;
- de betreffende maand afronden op basis van het laatst verstuurd concept indien dit noodzakelijk is voor de continuïteit van de werkzaamheden.

13.13. Eventuele vertragingen in het proces die ontstaan doordat de klant input, informatie of feedback niet-tijdig aanlevert, kunnen niet aan Sanne Daenen worden toegerekend en geven de klant geen recht op schadevergoeding, verrekening of ontbinding van de overeenkomst.

13.14. Indien de klant structureel nalatig blijft in het aanleveren van input of feedback, mag Sanne Daenen de overeenkomst eenzijdig opschorten of beëindigen conform artikel 10 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 14. Aanvullende bepalingen: coaching, online leeromgeving en trainingen/workshops, opnamen van sessies en communityregels

14.1. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontleen aan het traject, de online leeromgeving, de online trainingen, het (groeps)programma en/of de sessies en ieder handelen van de klant is voor zijn/haar eigen rekening en risico. Sanne Daenen aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoceerde wijze en methode van Sanne Daenen in de praktijk tot uitvoering brengt.

14.2. De kennis die door de klant wordt opgedaan, mag niet worden gekopieerd en mag alleen voor eigen doeleinden gebruikt worden. Daarnaast is het de klant niet toegestaan, ongeacht (volledige) deelname of niet, om na afronding van het traject en/of het programma een soortgelijk traject/programma al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Sanne Daenen aan te bieden of te doen geven. Als Sanne Daenen 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.

14.3. Indien Sanne Daenen is verhinderd voor een overeengekomen 1:1 sessie, zal in overleg met de klant de sessie worden verplaatst.

14.4. De klant heeft na aankoop toegang tot de online leeromgeving en content van Sanne Daenen zolang het (groeps)traject loopt.

14.5. Indien Sanne Daenen besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen, stelt Sanne Daenen 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.

14.6. Sanne Daenen mag de content binnen een traject/online cursus en de online leeromgeving uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra Sanne Daenen dit nodig acht.

14.7. Wanneer Sanne Daenen vaststelt dat de klant zijn/haar inloggegevens met derden deelt, dan wel dat derden door toedoen van de klant toegang hebben gekregen tot de online leeromgeving en/of afgeschermd content van Sanne Daenen, mag Sanne Daenen de toegang tot deze gegevens en de leeromgeving voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, ontzeggen.

14.8. Sanne Daenen maakt gebruik van software van een derde partij (leverancier) om de content binnen de online leeromgeving digitaal aan de klant beschikbaar te stellen. Sanne Daenen 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.

14.9. De klant is niet gerechtigd screenshots te maken van de online trainingen en de online leeromgeving en via social media te delen tenzij dit gebeurt met expliciete toestemming van Sanne Daenen.

14.10. Sanne Daenen mag, wanneer de klant in termijnen betaalt en de termijnbetaling(en) niet-tijdig heeft gedaan, het recht op deelname aan de cursus en toegang tot de online leeromgeving blokkeren (opschorten) tot de betalingsachterstand is ingelopen.

Als de toegang tot een online leeromgeving is ontzegd, zal de klant weer toegang krijgen zodra de betalingen zijn voldaan.

14.11. Als tussentijdse begeleiding via WhatsApp, Telegram, e-mail of een ander communicatiekanaal onderdeel is van het traject, geldt deze begeleiding uitsluitend gedurende de looptijd van het traject en op werkdagen. Sanne Daenen streeft ernaar inhoudelijke berichten binnen 48 uur op werkdagen te beantwoorden. Deze termijn is een richtlijn en geen fatale termijn.

14.12. De tussentijdse begeleiding is beperkt tot korte vragen die betrekking hebben op het traject. Uitgebreide adviesvragen, spoedwerkzaamheden of verzoeken die buiten de overeengekomen inhoud van het traject vallen, kunnen als meerwerk worden aangemerkt.

14.13. De klant kan uitsluitend gebruikmaken van het aantal feedbackmomenten en de omvang van de feedback die in het aanbod zijn opgenomen. Tenzij anders is overeengekomen, kan per feedbackmoment één bestand of één afzonderlijk contentstuk worden aangeleverd. Aanvullende bestanden, contentstukken of feedbackrondes kunnen als meerwerk in rekening worden gebracht.

14.14. Een traject heeft de looptijd die in het aanbod is vermeld. De klant moet alle sessies, feedbackmomenten, materialen en overige onderdelen binnen deze looptijd gebruiken. Niet-gebruikte onderdelen vervallen bij het einde van het traject en kunnen niet worden ingehaald, doorgeschoven of omgezet in een terugbetaling, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

14.15. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van de sessies. Als een sessie door de klant wordt verplaatst, blijft de klant verantwoordelijk voor het opnieuw inplannen daarvan binnen de looptijd van het traject.

14.16. Een traject kan alleen na voorafgaand schriftelijk overleg worden verlengd of tijdelijk worden onderbroken. De klant kan aan eerdere uitzonderingen of coulance geen recht ontlenen.

14.17. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de on- en offline trainingen/workshops van Sanne Daenen 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 van de training/workshop de gegevens van de nieuwe deelnemer aan Sanne Daenen door te geven. Indien mogelijk kan het ticket in overleg met Sanne Daenen ingezet worden voor een andere datum mits deze beschikbaar is.

14.18. Indien Sanne Daenen door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Sanne Daenen of ingehuurd derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 12) genoodzaakt is om een webinar/masterclass te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de dienst voor de nader te bepalen datum.

14.19. Sanne Daenen mag de klant verwijderen uit de trainingen, workshops en/of livedag indien de klant door zijn/haar 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.

14.20. Sanne Daenen kan sessies opnemen, mits dit vooraf is aangekondigd. Opnames zijn bedoeld voor terugkijken door deelnemers.

14.21. Bij groepssessies kunnen naam, beeld, stem en bijdragen van deelnemers zichtbaar zijn en worden deze gedeeld binnen het traject. Deelnemers die niet in beeld of geluid willen komen, moeten dit vooraf melden en camera/microfoon uitzetten.

14.22. Opnames van individuele sessies worden uiterlijk één maand na afloop van het traject verwijderd, tenzij anders overeengekomen of wettelijk verplicht. Opnames van groepssessies zijn beschikbaar tijdens het traject en worden daarna verwijderd uit de leeromgeving.

14.23. Het is niet toegestaan opnames te downloaden, delen of openbaar te maken zonder schriftelijke toestemming.

14.24. Als onderdeel van een groepstraject kan Sanne Daenen een besloten community aanbieden, bijvoorbeeld via Telegram of een vergelijkbaar platform.

14.25. Door deelname aan de community kunnen de profielnaam, gebruikersnaam, profielfoto en, afhankelijk van de instellingen van de deelnemer en het gebruikte platform, het telefoonnummer van de deelnemer zichtbaar zijn voor andere deelnemers. De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor zijn privacy-instellingen binnen het platform.

14.26. Deelnemers moeten respectvol met elkaar communiceren. Het is niet toegestaan discriminerende, beledigende, bedreigende, intimiderende, misleidende of anderszins onrechtmatige berichten te plaatsen, commerciële berichten te versturen of gegevens en bijdragen van andere deelnemers zonder toestemming buiten de community te delen.

14.27. Sanne Daenen mag berichten verwijderen en een deelnemer tijdelijk of definitief uit de community verwijderen wanneer deze deelnemer in strijd handelt met dit artikel. Een verwijdering geeft geen recht op terugbetaling of vermindering van de betalingsverplichting.

Artikel 15. Aanvullende bepalingen: fotografie, videografie en drukwerk

15.1. Sanne Daenen kan voor de uitvoering van de opdracht derden inschakelen, waaronder ontwerpers, fotografen, videografen, drukkers en andere leveranciers.

15.2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, treedt Sanne Daenen bij de inschakeling van een derde op als tussenpersoon. Sanne Daenen is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, vertragingen of fouten van deze derde.

15.3. Wanneer de kosten van een derde via Sanne Daenen aan de klant worden gefactureerd, moet de klant deze kosten voldoen overeenkomstig de overeengekomen betaalvoorwaarden. Het via Sanne Daenen factureren van de kosten betekent niet dat Sanne Daenen verantwoordelijk wordt voor de uitvoering van de werkzaamheden door de derde.

15.4. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig controleren en goedkeuren van ontwerpen, drukproeven, teksten, kleuren, formaten, aantallen en overige specificaties. Na goedkeuring is Sanne Daenen niet aansprakelijk voor fouten die de klant bij een redelijke controle had kunnen ontdekken.

15.5. Geringe afwijkingen in onder meer kleur, materiaal, uitsnede, formaat of afwerking die gebruikelijk zijn bij fotografie, videografie of drukwerk geven de klant geen recht op herstel, schadevergoeding, korting of ontbinding.

15.6. Kosten die ontstaan doordat de klant na goedkeuring wijzigingen verlangt of onjuiste of onvolledige informatie heeft aangeleverd, worden als meerwerk aan de klant doorberekend.

15.7. Op fotografie, videografie, ontwerpen en andere materialen van ingeschakelde derden kunnen aanvullende licentie- en gebruiksvoorwaarden van die derden van toepassing zijn. De klant is verplicht deze voorwaarden na te leven.

Artikel 16. Overige bepalingen en toepasselijk recht

16.1. 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 Sanne Daenen deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

16.2. Sanne Daenen 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.

16.3. 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.

16.4. Indien Sanne Daenen in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

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

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

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

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

Versie: september 2026