

Algemene Voorwaarden Sanne van der Ploeg (versie januari 2020)

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit & activiteiten van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Levering en uitvoering
- Artikel 11 - Betaling
- Artikel 12 - Copyright & Intellectueel Eigendom
- Artikel 13 - Aansprakelijkheid & klachtenregeling
- Artikel 14 - Geschillen
- Artikel 15 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** het termijn waarbinnen de opdrachtgever gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Opdrachtgever:** de (rechts)persoon met wie Sanne van der Ploeg een overeenkomst sluit;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de opdrachtgever of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de opdrachtgever om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan opdrachtgever aanbiedt;
8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat opdrachtgever en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
10. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer;
11. **Opdracht:** de dienst of het product - zoals bijvoorbeeld (online) coaching, spreekopdrachten, advies, teksten, boek, merchandise - die door Sanne van der Ploeg geleverd zal worden.

Artikel 2 - Identiteit & activiteiten van de ondernemer

Sanne van der Ploeg
van Emstweg 22
8426BV Appelscha
Nederland
(*postadres, geen bezoekadres*)

E-mailadres: info@sannevanderploeg.com
KvK-nummer: 68320000
Btw-identificatienummer: NL002352095B13
Bedrijfsvorm: Eenmanszaak

Sanne van der Ploeg is voornamelijk actief als Life Coach, Business Mentor, Spreker en Schrijver.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst, mondeling of schriftelijk op afstand en bestellingen tussen ondernemer en opdrachtgever.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van

overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd de inhoud van het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het aanbod zijn indicaties en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;

- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de opdrachtgever te raadplegen is;
- de manier waarop de opdrachtgever, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de opdrachtgever de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - b. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - c. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de opdrachtgever heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

- d. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
 7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de opdrachtgever of een vooraf door de opdrachtgever aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de opdrachtgever zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de opdrachtgever gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Nadat de opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De opdrachtgever dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.
5. Bij de aankoop van diensten (waaronder: coachingstrajecten) heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst met opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag van de start van de dienst.
6. Wanneer de opdrachtgever gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na de start van de dienst, kenbaar te maken aan de ondernemer. Nadat de opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken, stopt de dienst aan het eind van de 14 dagen.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht in het geval van een product, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. (in het geval van een product is hierbij wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.)
3. Indien de opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht in het geval van een dienst, worden er voor de eerste 14 dagen kosten in rekening gebracht, namelijk 50% van het overeengekomen maandbedrag voor de dienst. Deze kosten worden gefactureerd aan de opdrachtgever. De opdrachtgever dient het bedrag te betalen binnen 7 werkdagen na het einde van de eerste 14 dagen.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de opdrachtgever uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3 hieronder. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten of diensten:
 - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de opdrachtgever;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - e. voor losse kranten en tijdschriften;
 - f. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de opdrachtgever de verzegeling heeft verbroken.

Artikel 9 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

- b. de opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief btw.
 6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. In het geval van diensten zal de ondernemer volwaardige inzet tonen en steun bieden zodat de beste resultaten bereikt kunnen worden tijdens de samenwerking.
3. De ondernemer is in het geval dan diensten niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de resultaten en acties van de klant en heeft slechts een adviserende en begeleidende rol.
4. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
5. Als plaats van levering geldt het adres dat de opdrachtgever aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
6. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de opdrachtgever geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
7. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
8. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de opdrachtgever of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na de factuurdatum.
2. Bij opdrachten betaalt de opdrachtgever vóór het verlenen van de dienst door Sanne van der Ploeg het overeengekomen tarief, tenzij anders overeengekomen. In het geval van een langdurig traject (3 maanden en langer) ontvangt de opdrachtgever maandelijks een factuur met het maandbedrag. De volledige investering vooraf betalen is mogelijk indien gewenst door de opdrachtgever.
3. De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

4. In geval van wanbetaling van de opdrachtgever heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 12 - Copyright & Intellectueel eigendom

1. Het eigendom van door Sanne van der Ploeg verstrekte stukken, ideeën, methodes, concepten, boeken of andere zaken of zogenaamde rechten van voortbrengselen van de geest die zij heeft ontwikkeld, alles in de ruimste zin van het woord, blijft volledig van Sanne van der Ploeg. Dit is niet het geval als dit uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen. In het laatste geval kan Sanne van der Ploeg hiervoor een vergoeding bedingen.
2. Verkoop en/of vermeerdering aan derden van het bedoelde onder artikel 12 lid 1 is verboden.
3. Sanne van der Ploeg heeft het recht bij gebleken schending van het genoemde eigendom onder artikel 12 lid 1 een zelf vast te stellen vergoeding in rekening te brengen bij de opdrachtgever.
4. Al het door Sanne van der Ploeg vervaardigde, mag niet zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Sanne van der Ploeg worden gebruikt, bewerkt of verwerkt dan waarvoor het oorspronkelijk bedoeld is.
5. Sanne van der Ploeg behoudt het recht, de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken. Sanne van der Ploeg dient daarbij vertrouwelijke informatie verstrekt door de opdrachtgever geheim te houden.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid & Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.
2. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
4. Bij klachten dient een opdrachtgever zich allereerst te wenden tot de ondernemer.
5. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer en opdrachtgever niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
6. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of de dienst anders vormgeven zodat het aansluit bij de wensen van de opdrachtgever passend binnen de overeenkomst.

7. Sanne van der Ploeg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor resultaten van acties genomen door de opdrachtgever. Sanne van der Ploeg heeft slechts een adviserende en begeleidende rol.
8. In het geval van toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht en nakoming van de overeenkomst is Sanne van der Ploeg enkel aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding tot het factuurbedrag indien van toepassing. Uitzondering hierop is wanneer er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. Aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten. Daaronder vallen vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet/winst.
9. Sanne van der Ploeg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:
 - Fouten of tekortkomingen van door of namens Sanne van der Ploeg ingeschakelde derden
 - Overmachtssituaties
 - Tekortkomingen/fouten van de uitvoering van de opdracht als gevolg van handelingen van de opdrachtgever, zoals het niet (tijdig) aanleveren van volledige, kloppende en duidelijk informatie/gegevens/materialen.

Artikel 14 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de opdrachtgever woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 15 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de opdrachtgever zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.