

Algemene voorwaarden Sanne Ruiter Coaching v1.1

Fijn dat je deze algemene voorwaarden leest! Het liefst werk ik op basis van wederzijds vertrouwen, maar zoals elk bedrijf ontkom ik niet aan algemene voorwaarden. Ik vind het belangrijk om op een aantal punten vooraf duidelijk te zijn, zodat je weet waar je aan toe bent en we onszelf en elkaar beschermen tegen vervelende situaties.

Hierbij ga ik ervanuit dat we allebei onze eigen verantwoordelijkheid nemen om eerlijk naar elkaar uit te spreken wanneer de samenwerking niet meer loopt zoals gewenst, zodat we samen in overleg tot een goede oplossing kunnen komen.

Ik weet dat het een flink document is om door te lezen waar ook veel standaard bepalingen in staan. Belangrijkste voor jou om even naar te kijken zijn artikel 5 waarin ik schrijf over de dingen die ik van jou verwacht en artikel 6 gaat over de manier waarop ik werk en wat je van mij mag verwachten. Ook artikel 12 over aansprakelijkheid en artikel 14 over annulering zijn handig om even door te nemen. Voor de leesbaarheid heb ik ervoor gekozen 'zij/haar' te gebruiken waar je ook 'hij/zijn' kunt lezen.

Mocht je vragen hebben naar aanleiding van deze algemene voorwaarden, dan hoor ik dat graag.

Sanne

Inhoud

Algemene voorwaarden Sanne Ruiter Coaching	1
Artikel 1 Definities	2
Artikel 2 Toepasselijkheid	2
Artikel 3 Offertes en aanbiedingen	2
Artikel 4 Overeenkomst	3
Artikel 5 Verplichtingen klant.....	3
Artikel 6 Uitvoering	4
Artikel 7 (Op)levering en uitvoeringstermijnen.....	5
Artikel 8 Tarieven en (prijs)wijzigingen	5
Artikel 9 Betaling.....	6
Artikel 10 Betalingsonmacht	6
Artikel 11 Overmacht.....	6
Artikel 12 Aansprakelijkheid	7
Artikel 13 Opschorting/ontbinding.....	8
Artikel 14 Annulering	9
Artikel 15 Beëindiging	10
Artikel 16 Geheimhouding, privacy en cookies	10
Artikel 17 Intellectuele eigendom.....	11
Artikel 18 Garanties	11
Artikel 19 Klachten	12
Artikel 20 Herroepingsrecht.....	12
Artikel 22 Uitsluiting herroepingsrecht	13
Artikel 23 Toepasselijk recht.....	14
Bijlage I - Modelformulier voor herroeping	15

Artikel 1 Definities

1. *Sanne Ruiter*: Sanne Ruiter Coaching, gevestigd te Houten, aan de Boekweit-oord 38, 3991XM Houten ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73633941 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw S.H.Y. Ruiter.
2. *Klant*: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Sanne Ruiter opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten of diensten.
3. *Consument*: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
4. *Deelnemers*: iedere natuurlijke of rechtspersoon die deelneemt aan of zich inschrijft voor een door Sanne Ruiter aangeboden activiteit of dienst.
5. *Bedenktime*: de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van het herroepingsrecht.
6. *Producten en/of Diensten*: alle diensten met betrekking tot (adem)coaching, adviezen, (online) trainingen of cursussen, goederen, video's, audio's, werkboeken, naslagwerk, evenementen en livedagen. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
7. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen klant en Sanne Ruiter.
8. *Partijen*: klant en Sanne Ruiter gezamenlijk.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, uiting, offerte en overeenkomst die door Sanne Ruiter binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden wordt gedaan respectievelijk aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig wanneer deze schriftelijk tussen klant en Sanne Ruiter zijn overeengekomen.
3. Eventuele voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal enkel en alleen betreffende bepaling niet van toepassing zijn en deze zal in overleg tussen partijen worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
5. Wanneer de klant als natuurlijk persoon (niet rechtspersoon) de overeenkomst aangaat met Sanne Ruiter, gaat klant deze overeenkomst aan in de hoedanigheid van consument. De klant kan dus beroep doen op het consumentenrecht en geniet bescherming zoals het herroepingsrecht.
6. Sanne Ruiter heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Sanne Ruiter zal klant per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging(en) van de algemene voorwaarden.
7. Wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld treden wijzigingen in werking zodra de wijziging is medegedeeld.

Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

1. Alle door Sanne Ruiter gemaakte offertes en/of aanbiedingen hebben een geldigheid van zeven dagen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld of overeengekomen. Sanne Ruiter is slechts aan de offertes gebonden indien deze binnen zeven dagen door de klant wordt bevestigd.

2. Sanne Ruiter kan niet aan haar offertes en aanbiedingen gehouden indien de klant, naar termen van redelijkheid en billijkheid, had kunnen begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, druk-, zet- of typefout bevat.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Sanne Ruiter niet tot levering van een deel van de in de offerte en/of aanbieding begrepen zaken en/of tot het uitvoeren van een gedeelte van de diensten tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
4. Offertes en aanbiedingen zijn eenmalig en gelden niet automatisch voor latere aanvragen.

Artikel 4 Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat klant de door Sanne Ruiter gedane aanbieding schriftelijk of digitaal heeft geaccepteerd. Het betalen van de factuur wordt gezien als acceptatie van het aanbod.
2. Indien klant zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan Sanne Ruiter een opdracht verstrekt, is Sanne Ruiter pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan klant heeft bevestigd.
3. Tussentijdse wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen klant en Sanne Ruiter zijn overeengekomen. Sanne Ruiter zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen levertijd c.q. uitvoeringstermijn door Sanne Ruiter wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Sanne Ruiter klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.
5. Indien de wijzigingen of aanvullingen financiële consequenties of andere gevolgen hebben op de overeenkomst, zal Sanne Ruiter de klant hierover vooraf schriftelijk inlichten.
6. Sanne Ruiter is gerechtigd, na het aangaan van de overeenkomst, van de klant zekerheid te eisen dat zowel aan de betalingsverplichting zal worden voldaan als aan de overige verplichtingen, voordat (verdere) prestatie nodig is.

Artikel 5 Verplichtingen klant

1. De klant dient ervoor te zorgen dat Sanne Ruiter de juiste en volledige informatie heeft gekregen die Sanne Ruiter aan haar heeft gevraagd en die nodig is voor het correct, compleet en veilig uitvoeren van de overeenkomst.
2. Sanne Ruiter heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat klant aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
3. De klant is gebonden aan de bepalingen in de overeenkomst, alsook aan deze algemene voorwaarden.
4. Klant is gebonden Sanne Ruiter direct te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
5. Wanneer er een tijdsplanning is voor een programma en/of onderdelen van een programma moet de klant zich aan deze tijdsplanning houden.
6. Tijdens de training/coaching dient de klant zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen.
7. Klant verklaart dat zij naar beste weten gezond is en fysiek in staat is om de instructies van Sanne Ruiter zonder schade voor haar gezondheid op te volgen. Bij twijfel verplicht

klant zich ertoe, alvorens de overeenkomst met Sanne Ruiter aan te gaan, een arts te raadplegen.

8. Deelname aan de diensten en gebruik van de producten van Sanne Ruiter geschiedt geheel op eigen risico van klant. Adviezen en instructies van Sanne Ruiter zijn altijd vrijblijvend waarbij klant er vrijwillig voor kiest deze voor eigen risico op te volgen.
9. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
 - Het aangeven van mogelijke contra-indicaties die van toepassing zijn voor klant;
 - In het geval dat klant één van de contra-indicaties heeft zoals aangegeven op de lijst verstrekt door Sanne Ruiter zal klant zelf met haar arts overleggen;
 - Adem oefeningen die door Sanne Ruiter zijn aangeleverd enkel in een veilige omgeving uit te voeren. In elk geval niet tijdens of vlak voor het deelname aan het verkeer op welke wijze dan ook en/of voordat klant water betreedt zoals tijdens zwemmen, in bad gaan of op welke wijze dan ook.
 - De vrijwillige keuze om een ijsbad in te stappen;
 - De signalen van haar lichaam serieus te nemen en hier adequaat op te reageren;
 - Klant is zelf verantwoordelijk voor haar eigen lichamelijke welzijn tijdens coaching of training met Sanne Ruiter;
 - Het behalen van de met de aan Sanne Ruiter verstrekte opdracht beoogde doelstellingen en resultaten.
10. Bij het werken op locatie van klant, is klant naast bovenstaande ook te allen tijde verantwoordelijk voor:
 - Het faciliteren van een veilige werkomgeving voor zowel Sanne Ruiter als de deelnemers;
 - De aanwezigheid van hulpmiddelen zoals materialen en catering tenzij expliciet anders afgesproken.
11. Klant mag eventueel verkregen inlogcodes voor een bij Sanne Ruiter afgenomen online cursus of training nimmer aan derden verschaffen of doorsturen. Op dezelfde manier mogen (onderdelen van) bij Sanne Ruiter producten en/of diensten niet gedeeld worden met derden.

Artikel 6 Uitvoering

1. Sanne Ruiter bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Sanne Ruiter zal zo mogelijk rekening houden met tijdige verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van klant omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1, zullen de 1 op 1 sessies met Sanne Ruiter altijd uitgevoerd worden door de natuurlijke persoon Sanne Ruiter.
3. Sanne Ruiter zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Op Sanne Ruiter rust echter slechts een inspanningsverbintenis en zij is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van aangeboden producten en/of diensten.
4. Sanne Ruiter heeft het recht (een deel van) de werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van klant, te laten verrichten door een door Sanne Ruiter aan te wijzen persoon of derde, indien dit naar het oordeel van Sanne Ruiter wenselijk is.
5. Expliciete uitzondering op bovenstaande lid zijn de 1 op 1 sessies met Sanne Ruiter. Deze zullen uitsluitend door Sanne Ruiter zelf uitgevoerd worden.
6. Sanne Ruiter is gerechtigd om:
 - a. De groepsgrootte te bepalen ten aanzien van de cursussen, trainingen en coachsessies in een programma;
 - b. De planning van onderdelen van een dienst of ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen;

- c. Indien zij dit noodzakelijk of wenselijk acht, placeholders in te zetten tijdens groepssessies;
 - d. Indien zij dit noodzakelijk of wenselijk acht, bepaalde onderdelen van haar diensten door een derde te laten uitvoeren op basis van specifieke expertise.
 - e. Bij onvoldoende aanmeldingen of om andere moverende redenen een programma of andere dienst voor aanvang geheel te annuleren. De klant ontvangt hiervan bericht, zonder dat Sanne Ruiter gehouden is aan opgave van reden, waarna de klant haar betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd.
 - f. Een bepaalde deelnemer te weigeren aan deelname om welke reden dan ook. De betreffende deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat Sanne Ruiter verplicht is haar redenen hiervan bekend te maken, waarna de klant haar betalingsverplichting vervalt en reeds voldane betalingen (naar evenredigheid van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.
7. De toepassing van artikel 7:404 (persoonlijke uitvoering), 7:407 lid 2 (meerdere opdrachtnemers, ieder voor het geheel aansprakelijk) en 7: 409 (verplichting erfgenamen Sanne Ruiter) van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
 8. Sanne Ruiter kan geen aansprakelijkheid aanvaarden anders dan de standaard bedrijfsaansprakelijkheid.
 9. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, dan worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.

Artikel 7 (Op)levering en uitvoeringstermijnen

1. (Op)levering en/of uitvoering zal plaatsvinden binnen een door Sanne opgegeven termijn. Overeengekomen of opgegeven termijnen zijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
2. In overleg tussen klant en Sanne Ruiter kan besloten worden de termijn voor uitvoering te verlengen, mits dit schriftelijk wordt bevestigd.
3. Bij overschrijdingen van de (op)leveringstermijn en/of uitvoeringstermijn dient klant Sanne Ruiter schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij Sanne Ruiter alsnog een redelijke termijn wordt geboden om het werk op te leveren dan wel uit te voeren. Sanne Ruiter is gehouden tot schadevergoeding op basis van redelijkheid en billijkheid.

Artikel 8 Tarieven en (prijs)wijzigingen

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's inclusief btw en exclusief eventuele bezorg- en verzendkosten, tenzij anders aangegeven.
2. Sanne Ruiter is ten allen tijden gerechtigd haar tarieven te verhogen, behalve binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst. Consumenten hebben bij een prijsverhoging het recht om de lopende overeenkomst op te zeggen, zonder recht te hebben op enige schadevergoeding of restitutie.
3. Sanne Ruiter is gerechtigd van de klant een voorschot van betaling te vragen voor haar diensten. Een voorschot wordt verrekend met de einddeclaratie.
4. Producten dienen volledig te zijn betaald voor levering, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten. Sanne Ruiter behoudt ten allen tijden het recht om volledige vooruitbetaling te vorderen.
5. Sanne Ruiter heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten totdat klant het voorgenoemde voorschot c.q. aanbetaling heeft voldaan.

6. Indien de overeenkomst eindigt voordat de dienst volledig is uitgevoerd behoudt Sanne Ruiter het recht op vergoeding van het reeds verrichte werk en de daarbij gemaakte kosten.

Artikel 9 Betaling

1. Klant dient het factuurbedrag te voldoen binnen veertien dagen na factuurdatum en op door Sanne Ruiter aangegeven wijze en in de valuta waarin gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Betaling in termijnen is slechts mogelijk wanneer dit aangegeven wordt door Sanne Ruiter. Dit staat vermeld op de website bij de dienst die de klant wil afnemen. Of dit wordt schriftelijk in overleg tussen Sanne Ruiter en de klant afgesproken.
3. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
4. De klant is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet in het geval van klachten.
5. Bij het uitblijven van (tijdige) betaling zoals genoemd in lid 1 is de klant behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, na een ingebrekestelling, direct in verzuim en is de klant een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke (handels)rente. De kosten verbonden aan de invordering komen geheel voor rekening van de klant.
6. Bij uitblijven van volledige betaling door klant, is Sanne gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel klant hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Dit opschortingsrecht heeft Sanne eveneens indien zij al voordat klant in verzuim is met betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van klant te twijfelen.

Artikel 10 Betalingsonmacht

1. Naast hetgeen in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is bepaald heeft Sanne Ruiter het recht om de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door deze schriftelijk te ontbinden, op het moment waarop klant:
 - a. In staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aangevraagd;
 - c. Door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. Onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. In de wet schuldsanering natuurlijke personen geraakt;
 - f. Anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest

Artikel 11 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, elke omstandigheid buiten Sanne Ruiter haar macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd van haar (niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming).
2. Onder overmacht wordt begrepen maar daartoe niet beperkt: ziekte van haarzelf, werknemers of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van leveranciers van Sanne Ruiter of door Sanne Ruiter ingeschakelde derden, oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard dan

ook, blokkade, boycot, natuurrampen, pandemieën of epidemieën, maatregelen van overheidswege en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van klant.

3. Als Sanne Ruiter door overmacht haar verplichting niet, niet naar behoren of niet tijdig kan nakomen, is Sanne Ruiter gerechtigd de verplichtingen op te schorten tot het moment dat Sanne Ruiter alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
4. Indien de periode van overmacht langer duurt dan drie maanden of blijvend van aard is, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van schriftelijke kennisgeving zonder rechtelijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
5. Indien Sanne Ruiter ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Sanne Ruiter gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. Sanne Ruiter spant zich naar haar beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Het uiteindelijke resultaat is ook afhankelijk van factoren waarop Sanne Ruiter geen invloed uit kan oefenen. Daarom kan Sanne Ruiter ook geen garanties geven met betrekking tot het resultaat van de door haar verrichte werkzaamheden.
2. Indien klant aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door Sanne Ruiter, is de aansprakelijkheid van Sanne Ruiter enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door Sanne Ruiter afgesloten aansprakelijkheidsverzekering. Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of deze niet van toepassing is, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door Sanne Ruiter gefactureerde of te factureren bedrag exclusief btw, over maximaal een periode van twee maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
3. Sanne Ruiter is nimmer aansprakelijk voor door klant of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van klant of derden, letselschade of immateriële schade.
4. Sanne Ruiter is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Klant vrijwaart Sanne Ruiter tegen alle aanspraken van derden. Indien Sanne Ruiter door derden mocht worden aangesproken, dan is klant gehouden Sanne Ruiter zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Sanne Ruiter en derden komen verder voor rekening en risico van klant.
5. Sanne Ruiter is nimmer aansprakelijk voor door klant of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Sanne Ruiter ingeschakelde hulppersonen of derden, behoudens ten aanzien van consumenten, ook indien deze werkzaam zijn bij een met Sanne Ruiter verbonden organisatie. Klant zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden.
6. Sanne Ruiter is niet aansprakelijk voor bij klant of derden ontstane schade die het gevolg is van:
 - Het niet voldoen aan de in deze voorwaarden opgenomen verplichtingen voor klant;
 - De verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door klant aan Sanne Ruiter, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van klant.

- Ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van (onderdelen van) producten en/of diensten door klant;
 - Gebruik van (onderdelen van) producten en/of voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld zijn door klant of derden;
 - Een langere uitvoerings- of oplevertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
 - Tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen door Sanne Ruiter dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
 - Fouten in gebruikte apparatuur of programmatuur;
 - Storingen, onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord van de digitale producten en/of programma's;
 - Verminderde of tegenvallende resultaten, het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;
7. Sanne Ruiter heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van klant ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
 8. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen veertien dagen nadat klant de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Sanne Ruiter schriftelijk te zijn gemeld. Wanneer dit niet binnen deze veertien dagen wordt gemeld dan verval het recht op schadevergoeding.
 9. Indien Sanne Ruiter bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de klant kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Sanne Ruiter daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij Sanne Ruiter te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
 10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Sanne Ruiter of indien dwingendrechtelijke bepalingen al dan niet voor consumenten zich hiertegen verzetten.

Artikel 13 Opschorting/ontbinding

1. Sanne Ruiter heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten indien:
 - a. De klant in verzuim is de overeengekomen prijs, inclusief eventueel verschuldigde rente en kosten te voldoen; en/of
 - b. Klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt; en/of
 - c. Na het sluiten van de overeenkomst Sanne Ruiter ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de klant slecht gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slecht toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt; en/of
 - d. Klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is Sanne Ruiter bevoegd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden in bovengenoemde situaties of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijk en billijkheid niet langer kan worden geleverd.
3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving per mail zonder rechterlijke tussenkomst.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Sanne Ruiter op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Sanne Ruiter de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst

5. Sanne Ruiter behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door klant of derden geleden schade of gemaakte kosten behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.

Artikel 14 Annulering

1. De klant mag deelname aan een dienst annuleren en daarmee de overeenkomst opzeggen.
2. Wanneer de klant een natuurlijk persoon is en de overeenkomst daardoor is aangegaan als consument, heeft klant het recht om gebruik te maken van haar herroepingsrecht. Klant heeft in een dergelijk geval veertien dagen om gebruik te maken van dit recht. Hiervoor dient het formulier van herroeping, zie bijlage I, te worden gebruikt. Als de uitvoering van de overeenkomst start voordat deze veertien dagen voorbij zijn, zal Sanne Ruiter aangeven dat het herroepingsrecht vervalt.
3. Bij annulering of opzeggen is Sanne Ruiter niet gehouden tot restitutie van het door de klant betaalde bedrag en is de klant gehouden eventueel openstaande bedragen te betalen, mede afhankelijk van hetgeen reeds gepresteerd is door Sanne Ruiter.
4. Bij annulering en opzegging zoals omschreven onder lid 1 van dit artikel, met uitzondering van lid 3, gelden de volgende annuleringskosten:
 - a. Binnen twee weken voor de start van de uitvoering bedragen de kosten 50% van het factuurbedrag.
 - b. Binnen 72 uur voor de start van de uitvoering bedragen de kosten 75% van het factuurbedrag.
 - c. Binnen 48 uur voor de start van de uitvoering bedragen de kosten 100% van het factuurbedrag.
5. Annulering en opzegging is niet meer mogelijk wanneer de uitvoering van de overeenkomst is begonnen. Er bestaat dan geen mogelijkheid tot restitutie van het gefactureerde of reeds voldane bedrag, tenzij Sanne Ruiter in overleg met klant een andere afspraak maakt en deze schriftelijk bevestigt.
6. Klant is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Sanne Ruiter vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
7. Verplaatsing van (onderdelen van) geplande diensten is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van Sanne Ruiter. Gemiste sessies kunnen niet zonder meer worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging of vermindering van de (betalings)verplichtingen van de klant.
8. Verplaatsen van een 1 op 1 (adem)sessie als onderdeel van een dienst is tot 48 uur voor aanvang van de afspraak kosteloos. Bij annulering binnen 48 uur vervalt het recht op deze (adem)sessie.
9. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde tijd zijn niet tussentijds opzegbaar door klant, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van consumenten. Duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd zijn voor beide partijen opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
10. Sanne Ruiter is te allen tijde gerechtigd tot opzegging van de overeenkomst, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van consumenten, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding. Klant is bij opzegging door Sanne Ruiter gehouden tot betaling van het reeds uitgevoerde gedeelte vermeerderd met eventuele gemaakte kosten van derden.
11. Opzegging c.q. annulering door één der partijen dienst schriftelijk of digitaal te geschieden bij aangetekende brief of e-mail.

Artikel 15 Beëindiging

1. De tussen klant en Sanne Ruiter gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van Sanne Ruiter of klant dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Sanne Ruiter.
2. Indien het door Sanne Ruiter uit te voeren werk bij einde van overeenkomst nog niet voltooid is, zijn haar erfgenamen niet verplicht dit werk te voltooien, ook al wordt het bedrijf van Sanne Ruiter op enige wijze voortgezet. In dat geval behoort door klant aan de erfgenamen te worden bij het totale overeengekomen bedrag, verminderd met een redelijk, in overleg met rechtverkrijgenden te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte deel van het werk.

Artikel 16 Geheimhouding, privacy en cookies

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard omtrent alle feiten en bijzonderheden betreffende de ondernemingen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, die door de andere partij ter beschikking zijn gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen, voor zover partijen zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.
2. Sanne Ruiter is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele klanten en persoonsgegevens, te gebruiken voor statistische of vergelijkende doeleinden. Sanne Ruiter behoudt zich voorts het recht voor om de klantnaam en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan klant verschuldigd is. Voor gebruik van klantnaam en/of persoonlijke gegevens van consumenten, zal te allen tijde schriftelijke toestemming gevraagd worden van klant.
3. Sanne Ruiter is niet gerechtigd de informatie die hem door klant ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval Sanne Ruiter voor zichzelf optreedt in een gerechtelijke procedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Sanne Ruiter is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Sanne Ruiter, is het klant niet toegestaan de inhoud van (onderdelen van) de producten, diensten en/of andere al dan niet schriftelijk uitingen van Sanne Ruiter openbaar te maken, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Sanne Ruiter, op klant een wettelijke of beroepslicht tot openbaarmaking rust, of klant voor zichzelf optreedt in een gerechtelijke procedure.
5. De gegevens en informatie die klant aan Sanne Ruiter verstrekt en Sanne Ruiter verzamelt, zal Sanne Ruiter zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Sanne Ruiter mag de persoonsgegevens van klant afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van haar leveringsplicht of het afhandelen van

een klacht. Het is Sanne Ruiter niet toegestaan om de persoonsgegevens van klant uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.

7. Bij het bezoeken van de website van Sanne Ruiter kan Sanne Ruiter informatie van klant over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die Sanne Ruiter verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepaling zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door klant aan Sanne Ruiter van 5.000 euro per overtreding, vermeerderd met 500 euro per dag dat de overtreding voortduurt tot een maximum van 10.000 euro onverminderd de verplichting van klant om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 17 Intellectuele eigendom

1. Sanne Ruiter behoudt alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot alle door haar ontwikkelde producten en/of diensten, voor zover op die producten en/of diensten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het klant is uitdrukkelijk verboden (onderdelen van) producten en/of diensten die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot advies, (online) cursussen c.q. trainingen, werkboeken, audio's en/of andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, verkopen, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te be- of verwerken, of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Sanne Ruiter. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Sanne Ruiter naar klant.
3. Sanne Ruiter is gerechtigd de door haar vervaardigde geestesproducten, welke haar (intellectueel) eigendom blijven, waaronder maar niet gelimiteerd tot adviezen, (online) cursussen c.q. trainingen, werkboeken, audio's en/of andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, te gebruiken voor andere ontwerpen of diensten. Klant mag deze door Sanne Ruiter vervaardigde geestesproducten echter niet gebruiken of be- of verwerken, behoudens uitdrukkelijke toestemming daartoe van Sanne Ruiter.
4. Bij gebruik van de ontwerpen van Sanne Ruiter is naamsvermelding verplicht.
5. Bij overtreding van intellectueel eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door klant aan Sanne Ruiter van 5.000 euro per overtreding, vermeerderd met 500 euro per dag dat de overtreding voortduurt tot een maximum van 10.000 euro onverminderd de verplichting van klant om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden

Artikel 18 Garanties

1. Sanne Ruiter zal er voor zorgen dat de overeengekomen producten of diensten naar behoren en conform de in haar branche geldende normen worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze producten of diensten nooit een vergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen.
2. Op door Sanne Ruiter geleverde producten zit standaard een garantie van één jaar, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.
3. Sanne Ruiter staat gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde.
4. Garanties worden slechts verstrekt aan klant en zijn niet overdraagbaar aan derden.
5. Ingeval door klant terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen, zal Sanne Ruiter kosteloos zorg dragen voor herstel of vervanging van het product c.q. het alsnog

op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen dienst, dan wel voor restitutie van of een reductie op de overeengekomen prijs geven. Een en ander ter keuze van Sanne Ruiter. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

Artikel 19 Klachten

1. Klant is verplicht direct bij het in ontvangst nemen van geleverde (digitale) producten tot controle ervan over te gaan. Eventuele defecten, fouten, onvolkomenheden en/of gebreken, dienen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst schriftelijk aan Sanne Ruiter te worden gemeld.
2. Overige klachten – waaronder die met betrekking tot uitgevoerde diensten – dienen schriftelijk direct na ontdekking, maar uiterlijk binnen zeven dagen na ontdekking, aan Sanne Ruiter te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van klant.
3. Indien bovengemelde klachten niet binnen de daar bedoelde termijnen aan Sanne Ruiter kenbaar zijn gemaakt, worden de producten geacht in goede staat te zijn ontvangen c.q. de diensten correct te zijn uitgevoerd.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van klant niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van consumenten.
5. Sanne Ruiter dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken en zo nodig te herstellen.

Artikel 20 Herroepingsrecht

1. Het herroepingsrecht geldt enkel ten aanzien van consumenten en niet voor zakelijke klanten.
2. Het herroepingsrecht geldt niet voor op maat gemaakte en/of voor een specifieke klant bestemde producten en/of diensten.
3. Consument kan een overeenkomst die gaat over een aankoop van een product en/of dienst binnen de bedenktijd van veertien kalenderdagen zonder opgave van reden ontbinden. Sanne Ruiter mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar zij is niet verplicht om de reden bekend te maken.
4. In het geval van een product dan gaat de in lid 3 genoemde bedenktijd in op de dag nadat de consument, of een vooraf door consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. Indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop het laatste product is ontvangen. Sanne Ruiter mag mits zij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren;
 - b. Indien levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de laatste zending of het laatste onderdeel is ontvangen;
 - c. Indien het een dienst betreft, de dag van het sluiten van de overeenkomst tot levering van de dienst.
5. In het geval van een dienst gaat de in lid 3 genoemde bedenktijd in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.
6. De consument is verplicht tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking daarvan. Het product mag enkel uitgepakt worden om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen. De consument mag het product enkel hanteren en inspecteren zoals dat in de winkel mogelijk zou zijn.

7. Indien de consument zich niet aan de in het voorgaande lid 5 opgenomen verplichting houdt, is deze aansprakelijk voor de daardoor eventuele veroorzaakte waardevermindering van het desbetreffende product.
8. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen 14 dagen op ondubbelzinnige wijze schriftelijk dan wel per e-mail aan Sanne Ruiter kenbaar te maken. De consument kan tevens het daarvoor bedoelde modelformulier gebruiken dat toegevoegd is als bijlage I bij deze algemene voorwaarden.
9. De consument retourneert het product zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het doen van de herroepingsmelding aan Sanne Ruiter. De retourtermijn van 14 dagen is in elk geval door de consument in acht genomen indien het product is geretourneerd voordat de bedenkttermijn is verstreken.
10. Het product dient in originele staat en verpakking, indien redelijkerwijs mogelijk, en conform de door Sanne Ruiter gegeven instructies te worden geretourneerd.
11. De consument draagt het risico en de bewijslast van juiste en tijdige uitoefening van zijn herroepingsrecht.
12. De kosten voor het retourneren van producten op grond van het herroepingsrecht, zijn voor rekening van de consument.
13. Bij gebruikmaking van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten tussen consument en Sanne Ruiter van rechtswege ontbonden.
14. Indien de herroeping door de consument per e-mail wordt gedaan, ontvangt deze van Sanne Ruiter onverwijld een ontvangstmelding na ontvangst van de herroepingsmelding van Sanne Ruiter.
15. Sanne Ruiter vergoedt onverwijld aan de consument alle betalingen inclusief de betaalde verzendkosten voor het in rekening gebrachte product behalve de retourkosten, maar uiterlijk binnen 14 dagen volgende op de dag van melding van de herroeping door de consument aan Sanne Ruiter.
16. Terugbetaling geschiedt kosteloos en op dezelfde wijze als de wijze waarop betaling heeft plaatsgevonden, tenzij de consument instemt met een andere betaalwijze voor terugbetaling.
17. Aanvullende kosten voor een door de consument gekozen duurdere levering van de standaardlevering, hoeven door Sanne Ruiter niet te worden vergoed.

Artikel 22 Uitsluiting herroepingsrecht

1. Bij het aangaan van een dienstenovereenkomst door een consument met Sanne Ruiter, stemt consument uitdrukkelijk in met aanvang van de uitvoering van de dienst binnen 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst en verklaart consument dat zij afstand doet van haar herroepingsrecht na volledige uitvoering van de dienst.
2. Bij de aankoop van digitale producten, zoals een online cursus, audio's of e-book die downloadbaar zijn, stemt consument uitdrukkelijk in met levering binnen 14 dagen na aankoop en verklaart de consument dat zij afstand doet van haar herroepingsrecht.
3. Sanne Ruiter sluit herroepingsrecht voor de volgende producten en diensten uitdrukkelijk uit:
 - a. Op verzoek van de consument conform diens specificaties op maat gemaakte producten en/of diensten, die niet geprefabriceerd zijn en gemaakt worden op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk bestemd zijn voor een specifiek persoon.
 - b. Diensten die verricht worden op een bepaalde datum of gedurende een bepaalde periode, zoals maar niet gelimiteerd tot workshops of andere evenementen.

Artikel 23 Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten tussen klant en Sanne Ruiter waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen verplichten zich ertoe om bij eventuele geschillen eerst onderling hun uiterste best doen om tot een oplossing te komen.
3. Eventuele geschillen tussen partijen worden behoudens dwingrechtelijke bepalingen enkel beslecht door de bevoegde rechter van Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, ook indien de klant in het buitenland is gevestigd.

Bijlage I - Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer je de overeenkomst binnen tien werkdagen wilt herroepen)

Aan: Sanne Ruiter
 Boekweit-oord 38
 3991XM Houten
 info@sanneruiter.nl

Ik/Wij* deel/delen* je hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,
herroept/herroepen*

Besteld op/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consumenten(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

** Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.*