

Algemene voorwaarden Hanke Amels

Versie: 7 juli 2022

1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt:

1. Hanke Amels, de eenmanszaak van Hanke Amels, gevestigd te Berkel en Rodenrijs, Irispark 112, onder KvK-nummer 74264982. Ook wel: Ondernemer.
2. Klant: iedere (rechts)persoon die een dienst of product afneemt bij Hanke Amels.
3. Zakelijke klant: iedere (rechts)persoon die handelt voor doeleinden binnen zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
4. Consument: iedere natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
5. Partijen: Hanke Amels en Klant.
6. Bedenktijd: de termijn waarbinnen Consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
7. Dag: kalenderdag.
8. Duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel dat Klant of Hanke Amels in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voorbeelden: papier, usb-sticks, cd-roms, dvd's, geheugenkaarten, harde schijven van computers, en e-mails.
9. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
10. Overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen de Hanke Amels en Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, zonder dat Hanke Amels en Klant tegelijk fysiek bij elkaar aanwezig zijn, en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand (zoals telefoon of internet).
11. Opdracht: een opdracht van Klant tot het verlenen van een of meerdere diensten door Hanke Amels.
12. Overeenkomst: overeenkomst op afstand, overeenkomst van opdracht of een andere overeenkomst waarbij Hanke Amels als Ondernemer optreedt tegenover Klant.

2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten waarbij Hanke Amels optreedt als Ondernemer. Ook zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing op de fase voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en op eventuele aanvullende of nieuwe overeenkomsten.
2. Deze Algemene Voorwaarden worden op zo'n manier aan Klant ter beschikking gesteld dat deze door Klant op eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
3. Wanneer lid 2 van dit artikel niet mogelijk is, dan zal Hanke Amels voordat de overeenkomst wordt gesloten, bekend maken waar deze voorwaarden (digitaal) geraadpleegd kunnen worden en dat zij op verzoek digitaal of andere wijze zullen worden verstuurd.
4. Partijen kunnen afwijken van deze Algemene Voorwaarden, als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen zijn, en dit niet in strijd is met het recht.
5. De toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
6. De toepasselijkheid van artikel 7:409 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.

3. Aanbod & offertes

1. Het aanbod of een offerte bevat een duidelijke, volledige en begrijpelijke omschrijving van de aangeboden producten of diensten.
2. Duidelijke vergissingen of fouten in het aanbod of een offerte binden Hanke Amels niet.
3. In het aanbod of de offerte die Hanke Amels stuurt, wordt de geldigheidstermijn vermeld.
4. Als Klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
5. Opdrachten en overeenkomsten worden schriftelijk door de Hanke Amels bevestigd. Wanneer de Klant er op een andere manier dan schriftelijk mee instemt dat Hanke Amels begint met de uitvoering, dan geldt de inhoud van de offerte of het aanbod als overeengekomen en zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Nadere mondelinge afspraken zijn pas bindend indien Hanke Amels deze schriftelijk heeft bevestigd.

4. De overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra Klant het aanbod heeft aanvaard en Klant heeft voldaan aan de gestelde voorwaarden.
2. Hanke Amels stuurt Klant na aanvaarding zo spoedig mogelijk een bevestiging van de overeenkomst. Zolang de ontvangst van de aanvaarding niet is bevestigd, dan is Consument gerechtigd de overeenkomst ontbinden.
3. Het is na totstandkoming van de overeenkomst niet mogelijk de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, tenzij nadrukkelijk overeengekomen.

5. Prijzen

1. Alle prijzen die Hanke Amels hanteert zijn in euro's en inclusief btw. Uitzonderingen zijn als dit uitdrukkelijk anders is vermeld, als dit anders is overeengekomen of als Klant de hoedanigheid heeft van een Zakelijke klant.
2. Alle prijzen die Hanke Amels hanteert die op haar website staan vermeld of die op een andere manier kenbaar zijn gemaakt, kan Hanke Amels te allen tijde wijzigen, mits de overeenkomst niet al gesloten is.
3. Hanke Amels is na totstandkoming van de overeenkomst gerechtigd haar prijzen te verhogen als gevolg van wettelijke regelingen.
4. Indien Partijen voor bepaalde dienstverlening door Hanke Amels een vaste prijs zijn overeengekomen en Klant extra dienstverlening wenst, dan brengt Hanke Amels in overleg een meerprijs of haar uurtarief in rekening voor alle uren die zij maakt buiten de afgesproken vaste prijs, tenzij Partijen iets anders zijn overeengekomen.

6. Betaling

1. Betaling dient te gedaan te worden binnen de termijn vermeld op de factuur. Uitzonderingen daarop zijn als er iets anders is overeengekomen, of er iets anders voortvloeit uit de aard van de dienst of het product, zoals een digitaal product uit de webshop van Hanke Amels.
2. Betaling in termijnen is alleen mogelijk indien Hanke Amels dit heeft aangegeven in haar aanbod.
3. Klant dient in geval hij Hanke Amels inschakelt voor een huwelijksceremonie 50% aan te betalen.
4. De vergoeding die Hanke Amels aan Klant vraagt voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel bedraagt ten hoogste de kosten van het gebruik daarvan voor Hanke Amels.
5. Indien Klant niet aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, wordt hij tweemaal door Hanke Amels in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van 14 dagen aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Indien betaling uitblijft na deze betalingsherinneringen, dan is Klant tevens de wettelijke rente verschuldigd en mag Hanke Amels de door haar gemaakte buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen.
6. In geval van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering of surséance van betaling van Klant zijn de verplichtingen van Klant jegens Hanke Amels onmiddellijk opeisbaar en mag Hanke Amels haar werkzaamheden opschorten of beëindigen.

7. Uitvoering van de overeenkomst

1. Hanke Amels voert de overeenkomst uit met haar allerbeste vermogen en deskundigheid die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.
2. Hanke Amels heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
3. Van Klant wordt verwacht dat hij een actieve houding heeft bij uitvoering van de overeenkomst.
3. Klant zorgt ervoor dat hij alle relevante informatie waarvan Klant begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen dat die benodigd zijn voor correcte uitvoering van de overeenkomst, tijdig, in gewenste vorm en wijze levert aan Hanke Amels.
4. Stelt Klant de gevraagde informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk beschikbaar, en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan mag Hanke Amels haar werkzaamheden opschorten.
5. Kosten die door Hanke Amels opgelopen worden doordat gevraagde informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk worden geleverd, zijn voor Klant.
6. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
7. Hanke Amels heeft geen bewaarplicht ten opzichte van de door haar vervaardigde werken.

8. Speechhulp

1. Klant heeft in geval van speechhulp één feedbackronde indien Hanke Amels een speech schrijft voor Klant.
2. Klant heeft, na levering van een concept door Hanke Amels, 5 werkdagen de tijd om feedback te geven. Deze feedback wordt waar mogelijk en indien redelijk, verwerkt tot een definitieve versie.
3. Indien Klant niet binnen 5 werkdagen reageert op de conceptversie, dan wordt de conceptversie als definitieve versie beschouwd.
4. Klant is na levering van de definitieve versie het gehele overeengekomen bedrag verschuldigd.

9. Uitvaarttrainingen

1. Indien Klant is verhinderd voor een uitvaarttraining, dan mag Klant aan de eerstvolgende uitvaarttraining meedoen. Klant heeft geen recht op restitutie.
2. Klant heeft alleen recht op restitutie indien hij verhinderd is en wanneer Hanke Amels geen uitvaarttraining verzorgt binnen 6 maanden na de training waarvoor Klant verhinderd is.
3. In geval van restitutie wordt een bedrag van € 44 excl btw inhouden aan administratiekosten.

10. Coachtrajecten

1. Coachsessies binnen een coachtraject worden in een reeks en in overleg gepland.
2. Coachsessies mogen in overleg verplaatst worden.
3. Het verplaatsen van een coachsessie is de verantwoordelijkheid van Klant.
4. Indien Klant geen vervangende coachsessie inplant, dan vervalt de coachsessie.
5. Coachsessies dienen altijd plaats te vinden binnen de duur van het coachingstraject. Indien er sprake is van overmacht, dan treden Partijen in overleg voor een passende oplossing.

11. Digitale producten

1. Hanke Amels levert digitale producten per direct na betaling ervan.
2. Het digitale product wordt geleverd in de meest recente versie die bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar was, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.
3. Voldoet Hanke Amels niet aan de levertermijn, dan dient Klant Hanke Amels een redelijke levertermijn te geven waarin alsnog geleverd kan worden. Voldoet Hanke Amels niet aan deze gestelde redelijke levertermijn, dan mag Consument de overeenkomst te ontbinden.
4. Klant is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van een juist e-mailadres om het product te leveren.
5. Het geleverde digitale product dient aan de overeenkomst te beantwoorden.

6. Het geleverde digitale product beantwoordt aan de overeenkomst als deze betreft de beschrijving, hoeveelheid en kwaliteit, functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit en andere kenmerken voldoet aan de overeenkomst.

7. Klant kan zich niet beroepen op dat het digitale product niet aan de overeenkomst voldoet wanneer hem dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn.

8. In geval dat het digitale product niet aan de overeenkomst voldoet, dan heeft Consument recht op nakoming van de overeenkomst. De kosten om de overeenkomst alsnog na te komen, zijn voor Hanke Amels. Consument dient Hanke Amels in gebreke te stellen en een redelijke termijn voor nakoming te geven.

9. Consument heeft het recht niet om nakoming te eisen als dat onmogelijk is of dat voor Hanke Amels onevenredige kosten met zich brengt.

10. In geval dat het digitale product niet aan de overeenkomst voldoet, dan heeft Consument, naast wat is genoemd in lid 8 van dit artikel, óók het recht de prijs te verminderen in evenredigheid van de afwijking van wat is overeengekomen, of het recht de overeenkomst te ontbinden.

11. In geval dat het digitale product niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan heeft Consument het recht de overeenkomst te ontbinden, of de prijs door Hanke Amels te laten verminderen, in de volgende gevallen:

- a. Beantwoording van het digitale product aan de overeenkomst als bedoeld in lid 9 is onmogelijk of onevenredig;
- b. Hanke Amels neemt de kosten voor nakoming van de overeenkomst niet op haar nadat Consument Hanke Amels in gebreke heeft gesteld zoals genoemd in lid 8;
- c. Er blijkt een gebrek te zijn aan het digitale product, ondanks de poging van Hanke Amels om het digitale product te laten beantwoorden aan de overeenkomst;
- d. Het gebrek van het digitale product is zo ernstig dat een onmiddellijke prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is;
- e. Hanke Amels heeft verklaard, of uit de omstandigheden blijkt duidelijk, dat zij het digitale product niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor Consument aan de overeenkomst kan laten beantwoorden.

12. Consument dient schriftelijk aan te geven dat hij de overeenkomst wil ontbinden.

13. Consument kan de overeenkomst niet ontbinden wanneer de afwijking van wat is overeengekomen, gezien haar geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

14. Indien Consument de overeenkomst ontbindt of Hanke Amels haar prijs dient te verminderen omdat het digitale product niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan betaalt Hanke Amels Consument alle verschuldigde betalingen terug binnen 14 dagen vanaf de datum waarop Hanke Amels in kennis is gesteld van de beslissing van Consument om zich te beroepen op het recht van prijsvermindering dan wel op ontbinding van de overeenkomst.

15. Na de ontbinding van de overeenkomst ziet Consument af van het gebruik van het digitale product en van de terbeschikkingstelling daarvan aan derden.

12. Geheimhouding

1. Hanke Amels is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van Klant heeft verkregen. Informatie geldt in elk geval als vertrouwelijk als dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Geheimhouding geldt niet indien de betreffende informatie al openbaar is gemaakt, algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de overeenkomst aan Hanke Amels bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Hanke Amels is verkregen.

3. Geheimhouding geldt niet voor zover er een wettelijke informatieplicht is opgelegd aan Hanke Amels. Hanke Amels is in dit geval geen schadevergoeding verschuldigd aan Klant. Ook kan Klant de overeenkomst in dit geval niet ontbinden.

13. Herroepingsrecht

1. Consumenten zijn gerechtigd de overeenkomst op afstand binnen een bedenktijd van 14 dagen te herroepen.
2. De bedenktijd gaat in op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten wanneer er sprake is van een dienst. Wanneer er sprake is van een digitaal product, dan gaat de bedenktijd in zodra Consument het digitale product heeft ontvangen..
3. Wanneer Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dan meldt hij dit door middel van het modelformulier voor herroeping, of op een andere ondubbelzinnige wijze aan Hanke Amels.
4. Hanke Amels stuurt na melding van herroeping de Consument zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.
5. Hanke Amels vergoedt alle betalingen door Consument gedaan, binnen 14 dagen vanaf de dag dat Consument de herroeping meldt.
6. Hanke Amels maakt voor betalingen bedoeld in lid 5 gebruik van hetzelfde betaalmiddel als door Consument is gebruikt, tenzij Consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en de Consument hierdoor geen kosten heeft.
7. Hanke Amels is bij terugbetaling zoals genoemd in lid 5 niet verplicht bijkomende kosten te betalen indien Consument uitdrukkelijk voor een andere wijze van de door Hanke Amels aangeboden minst kostbare wijze van terugbetaling heeft gekozen.
8. Het risico en de bewijslast voor juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij Consument.
9. Het herroepingsrecht is volledig uitgesloten voor Zakelijke klanten.
10. Consument heeft geen herroepingsrecht indien het aanbod volledig bestaat uit digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd (zoals e-books), en voor zover de nakoming van de overeenkomst is begonnen met uitdrukkelijke toestemming van Consument, Consument heeft verklaard dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht, en Hanke Amels een bevestiging van de overeenkomst heeft gestuurd.-

14. Intellectueel eigendomsrecht

1. Hanke Amels behoudt zich, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van het intellectueel eigendomsrecht.
2. Het is Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hanke Amels de door Hanke Amels gemaakte werken te verveelvoudigen, openbaar te maken of op een andere manier ter kennis van derden te brengen, tenzij anders overeengekomen of anders voortvloeit uit de aard van de overeenkomst.

15. Overmacht

1. Hanke Amels hoeft haar verplichtingen uit de overeenkomst **niet** na te komen indien nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is geworden door overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke niet-toerekenbare onmogelijkheid om de verplichtingen van de overeenkomst na te komen, zoals onder andere, maar niet uitsluitend: brand, ongevallen, computerstoringen, softwarestoringen, ziekte, overheidsmaatregelen, epidemieën, en pandemieën.
3. Klant wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk door Hanke Amels op de hoogte gesteld van de overmachtsituatie.
4. In geval van overmacht aan de zijde van Hanke Amels, zoekt Hanke Amels samen met Klant een passende oplossing om de overeenkomst alsnog na te komen.
5. Klant brengt Hanke Amels zo spoedig mogelijk op de hoogte wanneer er sprake is van overmacht aan de zijde van Klant.
6. In geval van overmacht is Hanke Amels niet tot vergoeding van schade gehouden.
7. Wanneer Klant een afspraak wil verplaatsen of annuleren vanwege een pandemie of epidemie, maar overheidsmaatregelen de voortzetting van de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, dan is Hanke Amels gerechtigd de kosten die samengaan met de verplaatsing of annulering in rekening te brengen.

16. Beëindiging van de overeenkomst

1. Partijen mogen de overeenkomst door opzegging, desgewenst met onmiddellijke ingang, beëindigen.
2. Hanke Amels behoudt in geval van opzegging door haarzelf aanspraak op de betaling van de tot dan toe verrichte werkzaamheden.
3. Hanke Amels behoudt in geval van opzegging door Klant aanspraak op de aanbetaling of de betaling van de tot dan toe verrichte werkzaamheden en de met de opzegging verband houdende werkzaamheden en kosten. Indien Klant de hoedanigheid heeft van Zakelijke Klant, behoudt Hanke Amels het recht op de geheel overeengekomen prijs.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden en Klant op moment van ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, dan zullen deze prestaties geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.
5. Hanke Amels is niet gehouden tot schadevergoeding wanneer zij een overeenkomst met een Zakelijke Klant opzegt of ontbindt.

17. Aansprakelijkheid ten opzichte van Consumenten

1. Hanke Amels is alleen aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een overeenkomst, en deze schade aan Hanke Amels is toe te rekenen.
2. Hanke Amels is niet aansprakelijk voor schade doordat zij van door Consument gegeven onjuiste, onvolledige of onbetrouwbare informatie is uitgegaan.
3. Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van één jaar vanaf het moment dat de overeenkomst door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd.

18. Aansprakelijkheid ten opzichte van Zakelijke Klanten

1. Artikel 17 is ook van toepassing op Zakelijke Klanten.
2. Indien Hanke Amels aansprakelijk is voor enige schade, dan is zij slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband heeft met de overeenkomst.
3. Hanke Amels is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.
4. Zakelijke Klant vrijwaart Hanke Amels tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten.
5. Indien Hanke Amels aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

19. Overige bepalingen

1. Op de rechtsverhouding tussen Hanke Amels en Klant is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen pas een beroep op een jurist dan wel de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Hanke Amels is op ieder moment bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden, die in werking treden op het aangekondigde tijdstip. Hanke Amels zendt de gewijzigde voorwaarden tijdig toe aan Klant.
4. Is geen tijdstip van inwerkingtreding medegedeeld aan Klant, dan treden de wijzigingen jegens Klant in werking wanneer hem de wijziging is medegedeeld.
5. Bij nietigheid of vernietigbaarheid van een of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, zullen de overige bepalingen van kracht blijven.