

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Liannes Letters: de eenmanszaak Liannes Letters, statutair gevestigd te Alkmaar en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 70634173. Shine Honey is een handelsnaam van Liannes Letters.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Liannes Letters een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Liannes Letters voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het leveren van diensten als schrijver, blogger en redacteur. Het schrijven van blogs/verhalen, het redigeren, beoordelen en adviseren van manuscripten en het verkopen van boeken in eigen beheer.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Liannes Letters en klant krachtens welke Liannes Letters de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Particuliere klant: de natuurlijk persoon die niet handelt uit naam van zijn beroep of zijn bedrijf.
- 1.7. Bedrijven: de natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt uit naam van zijn beroep of zijn bedrijf.
- 1.8. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.9. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.10. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van Liannes Letters.
- 1.11. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Liannes Letters worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.12. Website: www.liannesletters.nl.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Liannes Letters gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging dan wel een akkoord via de

e-mail, verklaart de klant dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Liannes Letters en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.

- 2.3. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.
- 2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door Liannes Letters zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

- 3.1. Offertes van Liannes Letters zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
- 3.2. Liannes Letters zal in de offerte aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte. De in de offerte genoemde prijzen gelden voor de in de offerte genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In de offerte staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst/product dan wel het gebruikelijke uurtarief van Liannes Letters met een vooraf geschat aantal uren/tarief.
- 3.3. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
- 3.4. Afspraken over deadlines worden in de offerte schriftelijk overeengekomen. Indien levering door Liannes Letters afhangt van feedback of input van de klant, is Liannes Letters nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Liannes Letters is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.
- 3.5. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Liannes Letters het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.6. Liannes Letters behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% aan de klant te factureren alvorens Liannes Letters de opdracht gaat uitvoeren. Na oplevering van de opdracht zal Liannes Letters de resterende 50% factureren.

3.7. Alle door Liannes Letters gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw voor bedrijven en incl. btw voor particulieren, en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.8. De klant is gehouden tot betaling van de reiskosten welke door Liannes Letters worden gemaakt ten behoeve van het uitvoeren van haar diensten. De vergoeding bedraagt €0,19 ex btw per kilometer. Reizen worden tevens in rekening gebracht.

3.9. Liannes Letters behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.10. Liannes Letters behoudt zich het recht om jaarlijks prijzen te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex, vastgesteld door het CBS. Deze verhoging van de prijzen geeft de klant geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

3.11. Liannes Letters is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Liannes Letters verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.

4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Liannes Letters binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. Liannes Letters heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de

dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Liannes Letters zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Indien de klant een overeenkomst met Liannes Letters wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien hij bij ontbinding van de overeenkomst overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of ingeval van annulering een minimum van 30 procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium. Tevens wordt in ieder geval de vergoeding uit artikel 14.5. in acht genomen. Bij tussentijdse ontbinding van een coaching traject blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

4.7. Indien Liannes Letters, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Liannes Letters gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Liannes Letters in rekening wenst te brengen, heeft klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Liannes Letters uitgevoerde werk te vergoeden.

4.8. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van klant. Liannes Letters zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR LIANNES LETTERS

5.1. Liannes Letters garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

5.2. Liannes Letters spant zich in om de gegevens die Liannes Letters voor de klant opslaat zodanig te

beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Liannes Letters met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.

5.4. Liannes Letters is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) van de klant te publiceren op de website van Liannes Letters en/of overige promotionele uitingen van Liannes Letters.

5.5. Liannes Letters is gerechtigd om, indien de klant in gebreke is met het nakomen van zijn betalingsverplichting, het recht op deelname voor masterclasses of webinars op te schorten.

5.6. Liannes Letters is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Liannes Letters tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR KLANT, HERROEPINGSRECHT

6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.

6.2. De klant dient Liannes Letters te voorzien van alle juiste gegevens waarvan klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Liannes Letters onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Liannes Letters om verzoekt.

6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Liannes Letters zijn verstrekt, heeft Liannes Letters het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

6.4. De klant stelt Liannes Letters steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.

6.5. Bij klachten over de door Liannes Letters geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Liannes

Letters binnen 7 dagen na levering van de dienst doch binnen 30 dagen na volledige afronding van de opdracht of het traject. De klant vrijwaart Liannes Letters één jaar na levering van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Liannes Letters nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Liannes Letters niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.7. Wanneer Liannes Letters inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Liannes Letters is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.

6.8. De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Liannes Letters tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

6.9. De particuliere klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op de aankoop van de dienst binnen 14 dagen zonder opgaaf van redenen ontbinden. Liannes Letters mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding.

6.10. De in artikel 6.9 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de klant de dienst heeft afgenomen.

6.11. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt hij/zij dit binnen de bedenktijd aan Liannes Letters. In geval van levering binnen de bedenktijd geeft de klant uitdrukkelijk toestemming tot levering van de diensten nadat Liannes Letters hier expliciet naar heeft gevraagd.

6.12. Als de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

6.13. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.

6.14. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een e-book of online cursus/coaching, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant toegang tot zijn/haar aankoop. De klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

6.15. Liannes Letters kan producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, dit wordt aan de klant bij het aanbod aangegeven en nogmaals tijdig voor het sluiten van de overeenkomst.

6.16. Binnen de opdracht is het mogelijk om door middel van één revisieronde feedback en/of revisies aan Liannes Letters door te geven.

Correcties kunnen binnen de omvang van de offerte worden aangeleverd mits dit niet leidt tot verandering van de opdracht. De feedback dient binnen 14 dagen te worden aangeleverd aan Liannes Letters.

6.17. In geval van wijziging van de opdracht, feedback die na 14 werkdagen wordt aangeleverd of wanneer de klant om een extra revisieronde verzoekt, zal door Liannes Letters meerwerk zoals genoemd in artikel 4.7 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 Liannes Letters.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door Liannes Letters te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met klant vastgesteld. De door Liannes Letters opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant.

7.2. Een door Liannes Letters vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Liannes Letters niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Liannes Letters, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de

wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Liannes Letters mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5. Indien de klant niet of niet tijdig de benodigde gegevens aan Liannes Letters beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de opdrachtgever.

7.6. Wanneer de levering door Liannes Letters onverhoopt vertraging oplevert, zal Liannes Letters dit zo spoedig mogelijk per e-mail aan de klant mededelen.

7.7. Aan de leveringsplicht van Liannes Letters zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Liannes Letters geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

ARTIKEL 8. BETALING

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door Liannes Letters verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Liannes Letters biedt de mogelijkheid om facturen in vooraf overeengekomen termijnen te betalen.

8.3. Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4. In geval van niet tijdige betaling kan Liannes Letters besluiten haar werkzaamheden "on hold" te zetten tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan Liannes Letters besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

8.5. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van €50,00 exclusief btw bij de tweede herinnering en een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW (voor particuliere klanten geldt het wettelijke BIK-tarief) bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.7. In bovenstaande gevallen heeft Liannes Letters voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.8. De klant gaat er mee akkoord dat Liannes Letters elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Liannes Letters zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Liannes Letters verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Liannes Letters kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Liannes Letters een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Alle door Liannes Letters geleverde producten en diensten blijven eigendom van Liannes Letters totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Liannes Letters zijn voldaan. Tevens te allen tijde met inachtneming van de bepalingen uit artikel 9.

ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, teksten, lesmaterialen en instrumenten alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Liannes Letters tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Liannes Letters geleverde producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden gewijzigd, verveelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website van Liannes Letters, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Liannes Letters en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten

die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Liannes Letters.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Liannes Letters ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Liannes Letters, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. Liannes Letters is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Liannes Letters plaatst. Indien de door klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Liannes Letters vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Alle door de klant gepubliceerde informatie via de door Liannes Letters geleverde producten blijven eigendom van de klant.

9.7. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.8. Bij inbreuk heeft Liannes Letters recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste twee maal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Iedere overeenkomst tussen Liannes Letters en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst. Liannes Letters kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

10.2. Indien Liannes Letters onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 1 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Dit bedrag is niet hoger dan €1.500,- en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan Liannes Letters uitkeert. Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door klant.

10.3. In aanvulling op artikel 10.2 is Liannes Letters dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Liannes Letters aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Liannes Letters toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.4. Liannes Letters sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Liannes Letters geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Liannes Letters.

10.5. Liannes Letters is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.6. Klant vrijwaart Liannes Letters voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van Liannes Letters.

ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMACHT

11.1. Liannes Letters is niet gehouden aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 60 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2. Liannes Letters is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Liannes Letters weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Liannes Letters kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk

gesteld worden voor welke schade dan ook voortvloeiend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Liannes Letters een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.1 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

11.4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van Liannes Letters onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Liannes Letters, transportmoeilijkheden, brand, epidemieën, pandemieën, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoringen bij Liannes Letters, wanprestatie door leveranciers van Liannes Letters waardoor Liannes Letters haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van Liannes Letters of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft Liannes Letters ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat Liannes Letters in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in artikel 78 Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de offerte anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel klant als Liannes Letters, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de

nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3 kan Liannes Letters de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met Liannes Letters voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Liannes Letters;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

Liannes Letters zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in dit artikel, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.5. Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Liannes Letters vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.6. Liannes Letters behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Liannes Letters overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij klant hiervan op de hoogte. Het staat klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden

vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. Liannes Letters zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Liannes Letters in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Liannes Letters worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Liannes Letters aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Liannes Letters.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Liannes Letters te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Liannes Letters, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN TRAJECTEN, CURSUSSEN EN COACHING SESSIES LIANNES LETTERS

14.1. Het is de klant uitdrukkelijk verboden, ongeacht deelname of niet, om een soortgelijk traject of cursus al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Liannes Letters aan te bieden of te doen geven.

14.2. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan de traject of cursus en ieder handelen van de klant is voor zijn eigen rekening en risico. Liannes Letters aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoeerde wijze en methode van Liannes Letters in de praktijk tot uitvoering brengt.

14.3. Liannes Letters is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens Liannes Letters, het recht op deelname op te schorten totdat de klant aan zijn/haar betalingsverplichting heeft voldaan.

14.4. Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats.

14.5. Indien de klant over gaat tot annulering van de overeengekomen coaching sessie en niet binnen 2 werkdagen een andere datum overeengekomen wordt, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd:

- annulering tot 48 uur voor de coaching sessie; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 30% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering tussen 48 uur en 24 uur voor de coaching sessie; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 50% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 24 uur voor de coaching sessie; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 75% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- indien de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de coaching sessie aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden, dan wel wordt de behandeling bij een traject als uitgevoerd aangemerkt.

14.6. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van cursussen/(online) trainingen of sessies van Liannes Letters is slechts mogelijk indien het gaat om een particuliere klant en annulering plaatsvinden binnen de termijn genoemd in 6.9. De klant die in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf een ticket heeft gekocht, maakt geen aanspraak op restitutie van het ticket. De klant is derhalve te allen tijde gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet.

14.7. Liannes Letters behoudt zich het recht voor deelnemers te verwijderen bij cursussen/(online) trainingen of sessies indien de deelnemers door het gedrag een cursussen/(online) trainingen of sessies belemmeren. Restitutie van betaalde gelden is daarbij uitgesloten.

ARTIKEL 15. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

15.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Liannes Letters en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

15.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Liannes Letters alleen bindend indien en voor zover deze door Liannes Letters uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

15.3. Indien Liannes Letters op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

15.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

15.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien Liannes Letters hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

15.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Liannes Letters partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

15.7. De klant en Liannes Letters zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minnen proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

15.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het Arrondissement Noord-Holland, bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Liannes Letters en de klant.