

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Content met Anouk: de eenmanszaak Content met Anouk, gevestigd te Papendrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 82356343.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Content met Anouk 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 Content met Anouk voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als freelance contentmarketeer ondersteunen en coachen van professionals bij de marketing van hun bedrijf door middel van een marketing- en contentplan om beter zichtbaar te zijn en meer klanten en meer omzet te genereren met behulp van een traject, 1-op-1 sessies, trainingen, challenges, online cursussen, workshops, inspiratie- en strategiesessies, een e-book en een online leeromgeving. Tevens het als interim content marketeer tijdelijk ondersteunen van een marketingafdeling binnen een bedrijf.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Content met Anouk en klant krachtens welke Content met Anouk de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.8. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van Content met Anouk.
- 1.9. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Content met Anouk worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.10. Website: [www.contentmetanouk.nl](http://www.contentmetanouk.nl).

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Content met Anouk 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 zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Content met Anouk en dat zij 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 Content met Anouk 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 Content met Anouk 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. Content met Anouk 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 Content met Anouk met een vooraf geschat aantal uren / het 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 Content met Anouk afhangt van feedback of input van de klant, is Content met Anouk nimmer aansprakelijk voor

vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Content met Anouk 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 Content met Anouk het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.6. Content met Anouk behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% aan de klant te factureren alvorens Content met Anouk de opdracht gaat uitvoeren.

3.7. Alle door Content met Anouk gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.8. Content met Anouk 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.

3.9. Content met Anouk 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.

3.10. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Content met Anouk zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde offerte, opdracht of welke overeenkomst dan ook, dan is Content met Anouk bevoegd deze wijzigingen door te voeren in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.11. Na het verstrijken van de duur van de opdracht, en/of in geval van een traject met een bepaalde duur, kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van de sessies in de online agenda van Content met Anouk.

3.12. De klant is gehouden tot betaling van de reiskosten welke door Content met Anouk worden gemaakt ten behoeve van het uitvoeren van haar diensten. De vergoeding bedraagt €0,19 ex btw per kilometer vanaf 20 km enkele reis. Reisuren kunnen tevens in rekening worden gebracht.

#### ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Content met Anouk 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 Content met Anouk binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. Content met Anouk 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 Content met Anouk 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 Content met Anouk wenst te ontbinden komt haar dit recht enkel toe indien zij bij ontbinding overgaat tot vergoeding van de tot dan toe uitgevoerde werkzaamheden met een minimumbedrag van 30% van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium.

4.7. Indien Content met Anouk, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Content met Anouk gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Content met Anouk 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 Content met Anouk 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. Content met Anouk zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

#### ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR CONTENT MET ANOUK

5.1. Content met Anouk garandeert dat de aan haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

5.2. Content met Anouk spant zich in om de gegevens die Content met Anouk 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 Content met Anouk met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.

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

5.5. Content met Anouk is gerechtigd om, indien de klant in gebreke is met het nakomen van zijn betalingsverplichting, het recht op deelname op te schorten.

5.6. Content met Anouk zorgt voor een locatie waar de offline sessie kan plaatsvinden. Indien de klant kenbaar maakt de sessie op een andere locatie te willen laten plaatsvinden, kan er in overleg met Content met Anouk een andere afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze andere locatie zijn voor rekening van de klant.

## ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT

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 Content met Anouk 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 Content met Anouk 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 Content met Anouk om verzoekt.

6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Content met Anouk zijn verstrekt, heeft Content met Anouk 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 Content met Anouk steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, e-mail en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.

6.5. Bij klachten over de door Content met Anouk geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Content met Anouk binnen 7 dagen na levering van de dienst. De klant vrijwaart Content met Anouk 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 Content met Anouk nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Content met Anouk niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.7. Wanneer Content met Anouk inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Content met Anouk 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 zij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Content met Anouk 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. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een e-book of online dienst zoals een sessie, cursus of een programma, 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.

6.10. Content met Anouk 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.

## ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door Content met Anouk te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en wordt in overleg met klant vastgesteld. De door Content met Anouk opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant. De klant dient de benodigde gegevens en/of materialen binnen 5 werkdagen na akkoord op de offerte aan Content met Anouk aan te leveren.

7.2. Een door Content met Anouk vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Content met Anouk 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 Content met Anouk, 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 Content met Anouk mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2 en de gegevens die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen uitvoeren (het aanleveren van afbeeldingen, teksten etc.).

7.5. Aan de leveringsplicht van Content met Anouk zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Content met Anouk geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

7.6. Content met Anouk spant zich in om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van het platform waarop de content van de online cursus beschikbaar is. Content met Anouk verschaft echter geen enkele garantie dat het betreffende platform nimmer in onbruik geraakt en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor het (tijdelijk) niet bereikbaar zijn van het platform.

#### 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 Content met Anouk verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Content met Anouk biedt de mogelijkheid om het overeengekomen offertebedrag in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Content met Anouk behoudt zich het recht voor om volledig vooraf te factureren. De door Content met Anouk verzonden facturen dienen te allen tijde voor aanvang van het traject en/of de sessie voldaan te zijn.
- 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 Content met Anouk besluiten haar werkzaamheden tijdelijk stil te leggen tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan Content met Anouk 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 een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW 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 Content met Anouk 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 Content met Anouk elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Content met Anouk zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.
- 8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Content met Anouk verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Content met Anouk kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Content met Anouk 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 Content met Anouk geleverde producten en diensten blijven eigendom van Content met Anouk totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Content met Anouk zijn voldaan.

#### 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, strategieën, modellen, lesmateriaal, cursussen, online trainingen, technieken, instrumenten alsmede voorbereidend materiaal en uitgebrachte rapportages berusten uitsluitend bij Content met Anouk tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.2. De door Content met Anouk geleverde producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden veelevoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.3. De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Content met Anouk 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 veelevoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Content met Anouk.
- 9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Content met Anouk ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Content met Anouk, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.
- 9.5. Content met Anouk is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Content met Anouk plaatst of aan Content met Anouk toestuurt in het kader van de dienstverlening. 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 Content met Anouk vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.
- 9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 en artikel 14.6 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
- 9.7. Bij inbreuk heeft Content met Anouk 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 Content met Anouk en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst waarbij Content met Anouk gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Content met Anouk kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten of de mate waarin het leveren van de diensten bijdraagt aan het door de klant en Content met Anouk gestelde doel.

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals opgedaan tijdens een sessie, traject of online programma van Content met Anouk.

10.3. Indien Content met Anouk onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Dit bedrag is niet hoger dan €4.000,- en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan Content met Anouk 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.

10.4. In aanvulling op artikel 10.3 is Content met Anouk 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 Content met Anouk aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Content met Anouk toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

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

10.6. Content met Anouk 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.

10.7. Klant vrijwaart Content met Anouk 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 Content met Anouk.

#### ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMACHT

11.1. Content met Anouk is niet gehouden aan haar 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. Content met Anouk is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Content met Anouk weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Content met Anouk kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Content met Anouk een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.2 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 Content met Anouk 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 Content met Anouk, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, bedrijfsstoringen bij Content met Anouk, wanprestatie door leveranciers van Content met Anouk waardoor Content met Anouk haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van Content met Anouk of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft Content met Anouk tevens 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 Content met Anouk 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 Content met Anouk, 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 Content met Anouk 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 Content met Anouk voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Content met Anouk;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

Content met Anouk 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 Content met Anouk 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. Content met Anouk behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Content met Anouk overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij de 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. Content met Anouk 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 Content met Anouk 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 Content met Anouk worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Content met Anouk aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten

zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Content met Anouk.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Content met Anouk te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Content met Anouk, 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 SESSIES CONTENT MET ANOUK

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 Content met Anouk aan te bieden of te doen geven.

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

14.3. Content met Anouk is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens Content met Anouk, 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. Bij tussentijdse ontbinding van een coaching traject blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

14.5. Na het einde van het traject of de online cursus behoudt de klant beperkt het recht om in te loggen op de online leeromgeving. Content met Anouk geeft in het aanbod aan hoe lang de content beschikbaar blijft. Content met Anouk streeft ernaar al het materiaal online te houden. Indien Content met Anouk besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen naar een andere website, stelt Content met Anouk de klant hier één maand voorafgaand aan de verhuizing dan wel verwijdering via het bij Content met Anouk meest recente bekende e-mailadres op de hoogte.

14.6. De door Content met Anouk aan de klant verstrekte inloggegevens betreffende de online trajecten/modules/begeleiding mogen nimmer met derden worden gedeeld.

14.7. Indien de klant over gaat tot annulering van de overeengekomen opdracht, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd:

- annulering tot 7 dagen voor aanvang van de opdracht: de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 30% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering tussen 7 en 2 dagen voor aanvang van de opdracht: de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 50% van het in de offerte overeengekomen bedrag;

- annulering tussen 48 uur en 24 uur voor de sessie: de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 75% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 24 uur voor de sessie: de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 85% van het in de offerte overeengekomen bedrag;
- indien de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de sessie aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden, dan wel wordt de behandeling bij een traject als uitgevoerd aangemerkt.

14.8. Content met Anouk geeft de klant binnen een traject twee keer de mogelijkheid een geplande sessie te verplaatsen, mits dit uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie aan Content met Anouk wordt gemeld. Indien niet uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie contact opgenomen is, of de sessie voor een derde keer wordt verplaatst, vervalt de sessie.

14.9. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van workshops / cursussen of losse sessies van Content met Anouk is uitgesloten. De klant is derhalve te allen tijde gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet.

14.10. Content met Anouk behoudt zich het recht voor deelnemers te verwijderen bij workshops /cursussen of sessies indien de deelnemers door het gedrag een workshop / cursussen of sessies belemmeren. Restitutie van betaalde gelden is daarbij uitgesloten.

14.11. De inhoud van de sessies, online content en of trajecten welke door Content met Anouk worden aangeboden kunnen tijdens de duur van de opdracht aangevuld dan wel gewijzigd worden.

#### 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 Content met Anouk 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 Content met Anouk alleen bindend indien en voor zover deze door Content met Anouk uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

15.3. Indien Content met Anouk 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 Content met Anouk hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

15.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Content met Anouk partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

15.7. De klant en Content met Anouk zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minne 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 Rotterdam, bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Content met Anouk en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.