

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. MarloesOnline: de eenmanszaak MarloesOnline, gevestigd te Castricum en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 87608618.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met MarloesOnline 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 MarloesOnline voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het bouwen van (one page) websites, het uitvoeren van onderhoud aan de ontwikkelde website en het geven van strategisch advies. Tevens het geven van een online cursus aan ondernemers met betrekking tot het zelf maken van je website en het beschikbaar stellen van een Divi Bibliotheek.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen MarloesOnline en klant krachtens welke MarloesOnline de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of MarloesOnline worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.9. Website: [www.marloesonline.nl](http://www.marloesonline.nl)

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door MarloesOnline gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door een akkoord via de e-mail, het online accepteren van een offerte en/of het via de website plaatsen van een bestelling, en expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door MarloesOnline zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.

2.6. MarloesOnline mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.

2.7. Als MarloesOnline de algemene voorwaarden wijzigt, zal MarloesOnline de klant hiervan zowel per e-mail als ook via een eventueel online account van de klant op de hoogte stellen.

2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.

2.9. MarloesOnline en de klant zullen in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

### **ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN**

3.1. Als een aanbod van MarloesOnline een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod of op de website aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot

14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die

14 dagen accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag MarloesOnline het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. MarloesOnline geeft in het aanbod aan welke dienst, welk product of gekozen pakket wordt aangeboden, welk tarief hiervoor wordt gehanteerd en/of het gebruikelijke uurtarief met een geschat aantal uren. Aan een schatting qua uren kunnen geen rechten worden ontleend.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag MarloesOnline de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

3.5. Het aanbod en/of de speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgoordrachten.

3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.7. MarloesOnline mag een aanbetaling van 50% van het overeengekomen tarief aan de klant in rekening brengen. De werkzaamheden zullen pas starten nadat de betaling is voldaan. Tenzij anders overeengekomen, wordt het restantbedrag bij oplevering in één termijn aan de klant gefactureerd tenzij vertraging ontstaat door toedoen van de klant. In dat geval wordt het restantbedrag op de geplande opleverdatum in rekening gebracht.

3.8. MarloesOnline mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

3.9. Als de klant een abonnement of overeenkomst voor onbepaalde tijd met MarloesOnline heeft gesloten, en MarloesOnline de tarieven verhoogt met een percentage gelijk aan de stijging van de dienstenprijsindex die is vastgesteld door het CBS, kan de klant de overeenkomst niet tussentijds ontbinden.

3.10. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en mag als zodanig in rekening worden gebracht.

3.11. MarloesOnline kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.12. Binnen de opdracht is het mogelijk om door middel van twee correctierondes feedback aan MarloesOnline door te geven, tenzij anders overeengekomen. Feedback kan binnen de omvang van de offerte worden aangeleverd mits dit niet leidt tot verandering van de opdracht. De feedback dient binnen 48 uur na de online bespreking te worden aangeleverd aan MarloesOnline.

3.13. In geval van wijziging van de opdracht, feedback die later dan die 48 uur wordt aangeleverd of wanneer de klant om een extra correctieronde verzoekt, zal door MarloesOnline meerwerk aan de klant worden doorberekend. Feedback die leidt tot verandering van de opdracht, of nieuwe feedback na de tweede ronde zal ook worden doorberekend aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van MarloesOnline.

### **ARTIKEL 4. OVEREENKOMST, MEERWERK, ONTBINDEN EN ANNULEREN**

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant akkoord via de e-mail stuurt, de offerte online accepteert of een bestelling via de website plaatst. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door MarloesOnline en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal MarloesOnline binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt MarloesOnline de acceptatie van het aanbod. Zolang MarloesOnline de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.

4.3. MarloesOnline mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld dient te worden.

4.4. Als MarloesOnline door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag MarloesOnline de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening brengen.

4.5. Wanneer door meerwerk het tijdstip van (af)levering wijzigt, stelt MarloesOnline de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.6. Een losse strategie- of sparsessie kan tot 24 uur voor aanvang éénmalig kosteloos worden verplaatst.

4.7. Als de klant een overeenkomst tussentijds wil ontbinden is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht om een vergoeding te betalen voor de al uitgevoerde werkzaamheden, vermeerderd met een percentage van 20% voor datgene wat nog openstaat.

4.8. Wanneer de klant een overeenkomst of sessie meer dan 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden of de ingeplande sessie wil annuleren is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht een vergoeding te betalen van 50% van het overeengekomen tarief.

4.9. Annulering van de overeenkomst minder dan 30 dagen voor aanvang is alleen schriftelijk mogelijk. MarloesOnline heeft tijd gereserveerd voor de ingeplande werkzaamheden en/of sessie. Als er geen geldige reden is voor de annulering zal MarloesOnline een annuleringsvergoeding in rekening brengen. Wat als geldige omstandigheden wordt beschouwd, wordt bepaald door MarloesOnline. De vergoedingen worden als volgt gehanteerd:

- annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden/sessie: 65% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden/sessie: 75% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden/sessie: 100% van het overeengekomen tarief.

4.10. In aanvulling op artikel 4.7, 4.8 en 4.9 is de klant in ieder geval verplicht om geleden verlies, gederfde winst en in ieder geval de kosten voor ingehuurde derden te vergoeden.

4.11. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

4.12. De kosten voor het gebruik van te gebruiken domeinnamen, hosting, koppelingen, software, plug-ins, lettertypes en de eventuele benodigde licenties worden niet opgenomen in de offerte, deze kosten zijn voor de klant zelf en worden derhalve niet door MarloesOnline gefactureerd tenzij anders overeengekomen. Tevens dient de klant zelf deze software en/of licenties af te sluiten.

4.13. Na akkoord op de offerte dient binnen 3 maanden gestart te worden met de overeengekomen werkzaamheden. Indien de klant MarloesOnline niet binnen 3 maanden in de gelegenheid stelt met de werkzaamheden te beginnen, is MarloesOnline gerechtigd te opdracht eenzijdig te beëindigen. De aanbesteding wordt niet aan de klant geretourneerd en de restantbetaling komt te vervallen.

4.14. In aanvulling op artikel 4.13. zal MarloesOnline de klant binnen de opdracht maximaal 6 keer herinneren de benodigde input aan te leveren. Indien de klant hier geen gehoor aan geeft, is MarloesOnline zonder akkoord van de klant gerechtigd de opdracht te beëindigen.

## ARTIKEL 5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

5.1. Iedere overeenkomst tussen MarloesOnline en de klant is een inspanningsverplichting waarbij MarloesOnline de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. MarloesOnline kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

5.2. MarloesOnline zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan MarloesOnline levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. In sommige gevallen is MarloesOnline bevoegd een naamsvermelding te plaatsen in/op geleverde producten en/of diensten. Het is de klant niet toegestaan deze naamsvermelding te verwijderen, behalve als anders is overeengekomen.

5.4. In aanvulling op artikel 5.3 is MarloesOnline ook bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld een portfolio of referenties, de gegevens (naam + bedrijfsnaam) van de klant op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.5. De klant is verplicht om alle informatie die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar MarloesOnline om verzoekt, tijdig aan MarloesOnline beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn. Bovendien moet de klant, indien nodig, beschikken over een geldige gebruikslicentie.

5.6. De klant vrijwaart MarloesOnline voor aanspraken van derden met betrekking tot de geldige gebruikslicentie uit artikel 5.5.

5.7. Als de klant de gegevens uit artikel 5.5 niet of niet-tijdig aan de klant beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag MarloesOnline eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door MarloesOnline zijn ontvangen en wanneer MarloesOnline beschikbaar is tot het uitvoeren van de werkzaamheden. MarloesOnline kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de vertraging en het niet halen van deadlines en/of de opleverdatum.

5.8. MarloesOnline behoudt zich het recht voor om aan de klant niet-bewerkbare bestanden te leveren. De klant mag geen wijzigingen aanbrengen aan de geleverde bestanden zoals deze door MarloesOnline is opgeleverd.

5.9. MarloesOnline werkt voor de opdracht voornamelijk online samen met haar klant. Indien de klant kenbaar maakt op locatie te willen samenwerken of overleggen dan kan er in overleg met MarloesOnline een afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze externe locatie zijn voor rekening van de klant.

5.10. MarloesOnline behoudt zich het recht voor om, indien de klant content die discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevat aanlevert, de opdracht te weigeren en de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden.

5.11. MarloesOnline behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De klant is bevoegd opdrachten bij MarloesOnline neer te leggen, maar wanneer MarloesOnline niet beschikbaar is, kan de klant hier geen rechten aan ontlenuen.

5.12. De klant moet in het bezit zijn van een Wordpress of DIVI geschikte hosting.

## **ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT**

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.5. snel aan MarloesOnline te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door MarloesOnline geleverde diensten en/of producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na (op)levering van de werkzaamheden of binnen 14 dagen na afronding van de opdracht, aan MarloesOnline te melden. MarloesOnline streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht MarloesOnline een redelijk termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

6.5. Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant MarloesOnline van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die MarloesOnline nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is MarloesOnline niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. Als MarloesOnline inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. MarloesOnline is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.

6.8. Er bestaat geen herroepingsrecht, nu de klant altijd een zakelijke opdrachtgever is.

6.9. In aanvulling op artikel 6.8 is het niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online product zoals, maar niet beperkt tot, een online cursus of online training, te retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant direct de volledige toegang tot de aankoop. De klant stemt er tijdens het bestelproces 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. De klant is gehouden tot goedkeuring van de door MarloesOnline gemaakte (website)content. Indien er fouten/onjuistheden staan in de content nadat deze zijn goedgekeurd door de klant, kan MarloesOnline hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

6.11. Het is de klant, tijdens de duur van de overeenkomst, niet toegestaan wijzigingen aan te brengen binnen de gemaakte website, koppelingen, software en de ingerichte websiteonderdelen zonder voorafgaand overleg met MarloesOnline. Indien de klant toch zelf, en zonder voorafgaand overleg met MarloesOnline, wijzigingen aanbrengt of plug-ins installeert, is MarloesOnline niet verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan.

6.12. In aanvulling op artikel 6.11 is de klant verplicht, wanneer hij/zij fouten in koppelingen en/of systemen en/of software ontdekt, te allen tijde eerst per e-mail contact op te nemen met MarloesOnline voordat de klant zelf wijzigingen aanbrengt.

## **ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD**

7.1. De door MarloesOnline leveringstermijn verschilt per opdracht en wordt in overleg met de klant vastgesteld. De levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen.

7.2. De klant moet de benodigde gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 5.5 en eventuele aanvullende gegevens om een juiste uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken, uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de ingeplande werkzaamheden aan MarloesOnline aanleveren, tenzij andere afspraken zijn gemaakt bij bijvoorbeeld spoedopdrachten.

7.3. Genoemde termijnen zijn altijd richtlijnen, deze termijn is nooit definitief. Als de termijn wordt overschreden, betekent dit niet automatisch dat MarloesOnline in gebreke is.

7.4. Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als MarloesOnline na een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn de levering alsnog uitvoert en de verplichtingen niet nakomt.

7.5. De klant is verplicht datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door MarloesOnline mogelijk te maken. Hieronder wordt onder andere verstaan het leveren van de gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 7.2.

7.6. Als door toedoen van MarloesOnline de levering vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal MarloesOnline dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de klant meedelen.

7.7. Aan de leveringsplicht van MarloesOnline zal, zonder tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door MarloesOnline geleverde diensten en/of producten een keer aan de klant zijn aangeboden.

## ARTIKEL 8. BETALING

- 8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.
- 8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
- 8.3. Facturen met betrekking tot losse strategie- en sparsessies dienen voldaan te zijn vóór aanvang sessie.
- 8.4. MarloesOnline biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is MarloesOnline bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot de betalingsachterstand is ingelopen.
- 8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan MarloesOnline besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en/of de mogelijkheid tot termijnbetalingen op te heffen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door MarloesOnline.
- 8.6. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.
- 8.7. Bij een niet-tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechterlijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW bedragen.
- 8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van MarloesOnline onmiddellijk opeisbaar.
- 8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft MarloesOnline het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.
- 8.10. Alle door MarloesOnline geleverde producten en/of diensten blijven eigendom van MarloesOnline totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan MarloesOnline zijn betaald.
- 8.11. De klant kan bezwaren tegen de door MarloesOnline verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan MarloesOnline kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal MarloesOnline een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.
- 8.12. Indien de betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of door een stornering van het bedrag, dan is de klant €15,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

De klant is en blijft verplicht de tot dan toe openstaande facturen te voldoen.

8.13. In aanvulling op artikel 8.12 is de klant, wanneer hij/zij een melding maakt van een onterechte incasso en de incasso wel degelijk terecht is, €65,- ex btw aan MarloesOnline verschuldigd.

## ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM

- 9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen berusten bij MarloesOnline tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen, te verveelvoudigen, doorverkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door MarloesOnline ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van MarloesOnline tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.
- 9.3. MarloesOnline is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met MarloesOnline wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant MarloesOnline vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.
- 9.4. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij MarloesOnline recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door MarloesOnline gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.
- 9.5. De klant krijgt na levering van de website een exclusieve en niet-overdraagbare licentie tot het gebruik ervan. De licentie leent zich voor normaal gebruik en sluit bewerkingen aan de geleverde bestanden uit.

## ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen die door MarloesOnline tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden verstrekt.
- 10.2. Indien MarloesOnline op enige wijze aansprakelijk wordt gesteld voor schade, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal het overeengekomen tarief voor de betreffende diensten. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het bedrag van de door de klant betaalde facturen in de periode dat de schade is ontstaan.

10.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant MarloesOnline heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant MarloesOnline een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer MarloesOnline niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

10.4. In aanvulling op artikel 10.2 is MarloesOnline alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.5. MarloesOnline is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van MarloesOnline of wanneer MarloesOnline is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

10.6. MarloesOnline is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.5 en 7.2 bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

10.7. De klant vrijwaart MarloesOnline tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die MarloesOnline in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

10.8. MarloesOnline is nimmer aansprakelijk voor de wijze waarop klant de informatie tot zich heeft genomen/gekrepen.

10.9. MarloesOnline is te allen tijde gerechtigd een opdracht te weigeren indien deze discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevat.

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

11.1. MarloesOnline is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

11.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 11.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen

opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

11.3. MarloesOnline is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar MarloesOnline geen invloed op kan uitoefenen. MarloesOnline kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee MarloesOnline een overeenkomst is aangegaan.

11.4. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

## **ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEÏNDIGING**

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen, behalve als dit expliciet is toegestaan.

12.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

12.4. In uitzondering op artikel 12.3. kan MarloesOnline de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;
- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortkomt uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van MarloesOnline negeert;
- er voor MarloesOnline aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat MarloesOnline zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

12.5. MarloesOnline zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 12.4 het resterende bedrag voor de werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

12.6. Als MarloesOnline op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die MarloesOnline vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## **ARTIKEL 13. BIJZONDERE BEPALINGEN STRIPPENKAART**

13.1. MarloesOnline biedt een strippenkaart aan. De klant kan deze strippenkaart via de e-mail afsluiten of via de website.

13.2. De strippenkaart kan voor 5 uur worden afgenomen. MarloesOnline houdt vervolgens een urenregistratie bij. De klant kan MarloesOnline te allen tijde verzoeken om de urenregistratie aan de klant te overleggen. Indien de strippenkaart op dreigt te raken, zal MarloesOnline contact opnemen met de klant.

13.3. De strippen op de strippenkaart gaan per 30 minuten.

13.4. Taken zullen binnen 5 werkdagen worden uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.

13.5. De strippenkaart is 6 maanden geldig, tenzij anders overeengekomen.

13.6. Restitutie van de openstaande strippen is niet mogelijk.

13.7. In geval van vakantie van MarloesOnline zal zij dit zo spoedig mogelijk aan de klant melden en worden de opdrachten direct na haar vakantie opgepakt.

## **ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN MEMBERSHIP**

14.1. MarloesOnline biedt tevens een membership aan. De klant kan het membership afsluiten via de website.

14.2. In geval van afsluiten van een membership gaat de klant ermee akkoord dat er maandelijks vooruit gefactureerd wordt betreffende het membership op de dag waarop het membership is afgesloten.

14.3. Het membership heeft een minimale looptijd van 3, 6 of 12 maanden waarbij er maandelijks vooruit gefactureerd wordt, tenzij anders aangegeven.

Vervolgens kan er tegen het einde van de abonnementsperiode worden opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn van één maand. De opzegging dient per e-mail via [marloes@marloesonline.nl](mailto:marloes@marloesonline.nl) doorgegeven te worden. Opzeggingen via een andere weg worden niet in behandeling genomen.

14.4. Het abonnement wordt na 6 maanden telkens automatisch verlengd één maand, tenzij er tijdig wordt opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn.

14.5. Bij gedeeltelijke afname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een abonnement blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van de

volledige overeengekomen bedragen betreffende het abonnement.

14.6. De klant heeft toegang tot de content van het membership zolang de klant lid is. Indien de klant losse online cursussen heeft aangeschaft, behoudt de klant toegang tot deze losse cursussen.

14.7. De door MarloesOnline aan de klant verstrekte inloggegevens betreffende het membership mogen nooit met derden worden gedeeld. Als MarloesOnline waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot het membership, is MarloesOnline bevoegd de toegang tot het membership voor de klant, zonder voorafgegaan waarschuwing, te ontzeggen.

14.8. Het tarief van het membership blijft gelijk zolang de klant lid is. Indien de klant zich afmeldt en vervolgens weer aanmeldt, wordt het op dat moment geldende tarief gehanteerd.

## **ARTIKEL 15. BIJZONDERE BEPALINGEN SOFTWARE, LICENTIES, BACK-UPS BIJ ONTWERP WEBSITE**

15.1. MarloesOnline is niet aansprakelijk voor het gebruik en de werking van software, plug-ins, thema's of applicaties die niet door MarloesOnline zijn geïnstalleerd. De klant is zelf verantwoordelijk voor het updaten van de website, plug-ins en thema's zodat deze blijven functioneren en geen problemen aan de website veroorzaken.

15.2. De klant ontvangt, indien nodig, bij oplevering van de diensten sub licenties voor het gebruik van door MarloesOnline geïnstalleerde plug-ins, thema's, hosting, software etc. op de website. Deze sub licenties zijn bij de opdracht inbegrepen.

15.3. MarloesOnline is niet gehouden tot het maken van back-ups van de door de klant aangeleverde informatie en/of de bestaande website. Het is derhalve de verantwoordelijkheid van de klant om back-ups te maken van de opgeslagen informatie waar MarloesOnline toegang toe heeft. MarloesOnline aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de teloorgang van informatie.

## **ARTIKEL 16. BIJZONDERE BEPALINGEN ONLINE TRAINING EN ONLINE LEEROMGEVING**

16.1. Zodra de klant het aanbod van MarloesOnline heeft geaccepteerd, ontstaat er een betalingsverplichting voor de klant, ook wanneer door de klant niet de hele training/cursus of het hele programma wordt gevolgd.

16.2. De kennis die door de klant wordt opgedaan, mag niet worden gekopieerd en mag alleen voor eigen doeleinden gebruikt worden.

16.3. In aanvulling op artikel 16.2 is het de klant niet toegestaan, ongeacht (volledige) deelname of niet, om binnen 12 maanden na afronding van de training/cursus een soortgelijke training/cursus al dan niet met referentie naar of volgens de methode van MarloesOnline aan te bieden of te doen geven. Als MarloesOnline waarneemt dat de klant de content geheel of gedeeltelijk heeft gekopieerd, is het aan de klant om aan te tonen dat dit niet het geval is, en is artikel 9 van toepassing.

16.4. De klant erkent dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant zelf en de manier waarop de klant de opdrachten uitvoert en resultaten binnen het bedrijf implementeert.

MarloesOnline geeft geen enkele garanties voor het behalen van een bepaald resultaat door de klant.

16.5. MarloesOnline geeft in het aanbod aan hoe lang de content binnen de online leeromgeving beschikbaar blijft nadat de training/cursus is afgelopen. Indien

MarloesOnline toch besluit materiaal (eerder) te verwijderen of te verhuizen, stelt MarloesOnline de klant hier drie maanden voorafgaand aan de verhuizing of verwijdering van op de hoogte, via het meest recente bekende e-mailadres van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig volgen van de content en eventueel downloaden van bestanden.

16.6. Indien de klant langer toegang wil houden tot de content van de training/cursus, kan de klant bij MarloesOnline een verzoek indienen voor eventuele verlenging van de toegang tot de content.

16.7. Inloggegevens met betrekking tot de online leeromgeving mogen niet met derden worden gedeeld. Indien MarloesOnline waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot de online leeromgeving en/of afgeschermd content van MarloesOnline, is MarloesOnline gerechtigd de toegang voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, te ontfemen.

16.8. MarloesOnline maakt gebruik van software van een derde partij (leverancier) om de content binnen de online leeromgeving digitaal aan de klant beschikbaar te stellen. MarloesOnline kan niet garanderen dat die software altijd en overal te bereiken is en aanvaard geen aansprakelijkheid voor het tijdelijk niet bereikbaar zijn van de content.

16.9. MarloesOnline mag het aanbod en de bijbehorende content binnen de training/cursus uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra MarloesOnline dit nodig acht.

16.10. MarloesOnline mag, wanneer de klant in termijnen betaalt en de termijnbetaling(en) niet-tijdig heeft gedaan, het recht op deelname aan de training/cursus en toegang tot de online leeromgeving blokkeren (opschorten) tot er een betaling heeft plaatsgevonden. Indien de toegang tot de training/cursus en/of online leeromgeving is ontzegt, zal de klant weer toegang krijgen zodra alle betaling(en) zijn voldaan.

## ARTIKEL 17. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

17.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als MarloesOnline deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

17.2. MarloesOnline spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

17.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

17.4. Indien MarloesOnline in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontfemen.

17.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als MarloesOnline daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

17.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

17.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

17.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin MarloesOnline is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: maart 2024