

Algemene voorwaarden Esther Doevendans

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Esther Doevendans:** rechtsgeldig vertegenwoordigd door Esther Doevendans, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92366112 en gevestigd te Arnhemseweg 442 Beekbergen.
- **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Esther Doevendans een overeenkomst aangaat of aan wie Esther Doevendans en aanbieder doet.
- **Consument:** een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Esther Doevendans en de opdrachtgever met betrekking tot het leveren van diensten.
- **Diensten:** alle door Esther Doevendans aangeboden activiteiten, waaronder maar niet beperkt tot coaching, trainingen, trajecten, membership, (online) programma's, retreats, workations, holidays.
- **Producten:** alle door Esther Doevendans geleverde zaken, zowel fysiek als digitaal, waaronder, maar niet uitsluitend templates, documenten, digitale bestanden, cursussen en andere materialen.
- **Aanbod:** ieder aanbod van Esther Doevendans om een overeenkomst te sluiten, gedaan via de website, salespagina's, e-mail, offertes, social media of andere communicatiekanalen.
- **Schriftelijk:** communicatie via e-mail of andere elektronische middelen, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- **Partijen:** Esther Doevendans en de opdrachtgever gezamenlijk.
- **Derden:** natuurlijke of rechtspersonen die niet bij de overeenkomst partij zijn, maar die door Esther Doevendans kunnen worden ingeschakeld bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en diensten van Esther Doevendans, ongeacht of deze schriftelijk of via elektronische/digitale kanalen (zoals website, salespagina, e-mail, social media of andere online platforms) tot stand komen.
- 2.2 Door ondertekening van een overeenkomst, het bevestigen van een offerte, het plaatsen van een opdracht of het anderszins accepteren van een dienst of product van Esther Doevendans, verklaart de opdrachtgever uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de inhoud van deze algemene voorwaarden.
- 2.3 Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Deze afwijkingen gelden uitsluitend voor de betreffende overeenkomst waarvoor ze zijn overeengekomen.
- 2.4 Eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Toepasselijkheid daarvan is alleen mogelijk indien deze schriftelijk door Esther Doevendans zijn aanvaard.
- 2.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In een dergelijk geval zullen partijen in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 2.6 In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen uit een afzonderlijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de overeenkomst voor op de bepalingen in deze algemene voorwaarden.

Artikel 3. Aanbod en overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen, programma's, trajecten en offertes van Esther Doevendans zijn vrijblijvend, tenzij anders is vermeld. Het aanbod bevat een duidelijke omschrijving van de aangeboden dienst(en), zoals vermeld op de website, salespagina, e-mail of offerte.
- 3.2 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat het aanbod van Esther Doevendans wordt aanvaard, dan wel wanneer Esther Doevendans op verzoek van de opdrachtgever met de uitvoering is begonnen.
- 3.3 Indien de aanvaarding door de opdrachtgever afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, komt de overeenkomst pas tot stand nadat Esther Doevendans schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
- 3.4 Mondelinge toezeggingen en afspraken binden Esther Doevendans slechts indien deze schriftelijk door Esther Doevendans zijn bevestigd.
- 3.5 Indien een offerte is gebaseerd op door de opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige informatie, heeft Esther Doevendans het recht de offerte of de overeenkomst aan te passen of te herroepen.
- 3.6 Een samengestelde prijsopgave verplicht Esther Doevendans niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4. Duur en beëindiging van de overeenkomst

4.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals vermeld in de salespagina, e-mail/offerte of bevestiging van Esther Doevendans. Als geen duur is afgesproken, geldt de duur die logisch volgt uit het gekozen programma of traject.

4.2 Trajecten en programma's

Trajecten en programma's die voor een vaste periode zijn geboekt (zoals 1:1 coaching, het jaartraject *The Shift Creator*, of andere groepsprogramma's) kunnen niet tussentijds worden opgezegd, tenzij dit vooraf uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

4.3 Travel-diensten (Eat Stay Love, retreats, workations, holidays)

Voor travel-programma's geldt dat deze na boeking definitief zijn en niet tussentijds kunnen worden opgezegd of geannuleerd, tenzij anders bepaald in de specifieke productvoorwaarden. Bij annulering of wijziging gelden de in die productvoorwaarden opgenomen regels en draagt de deelnemer zelf de verantwoordelijkheid voor het afsluiten van een reis- en annuleringsverzekering.

4.4 Memberships (doorlopend)

Memberships hebben een eerste minimale duur van 3 maanden. Daarna zijn ze per maand opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand vóór het einde van de maand. Opzegging gebeurt schriftelijk. Bij te late opzegging loopt het membership automatisch door tot het einde van de daaropvolgende maand. Reeds betaalde maanden worden niet gerestitueerd.

4.5 Esther Doevendans is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder ingebrekestelling en zonder schadelijktijd te zijn, indien:

- betaling uitblijft of te laat is;
- gedrag van de deelnemer de samenwerking ernstig verstoort (bijv. agressie, belediging, herhaald no-show).
- de opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een of meer verplichtingen;
- surseance van betaling of faillissement van de opdrachtgever is aangevraagd of uitgesproken;
- de opdrachtgever zijn onderneming geheel of gedeeltelijk staakt of liquideert.

4.6 De beëindiging van de overeenkomst ontslaat de opdrachtgever niet van openstaande betalingsverplichtingen. Alle werkzaamheden die vóór de beëindiging zijn verricht, evenals gemaakte kosten, worden in redelijkheid in rekening gebracht, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt. Toegang tot materialen, community of sessies stopt per einddatum. Geen restitutie van reeds betaalde bedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1 Esther Doevendans voert de overeenkomst steeds naar beste inzicht, vermogen en met zorg uit. De aard en inhoud van de werkzaamheden zijn afhankelijk van de overeengekomen dienstverlening, zoals omschreven in de offerte of opdrachtbevestiging van Esther Doevendans.

5.2 De dienstverlening van Esther Doevendans kan uiteenlopen en omvat in ieder geval, maar niet uitsluitend:

- individuele of groepscoaching;
- (jaar)trajecten (zoals *The Shift Creator*);
- memberships en online programma's;
- retraites, workations, holidays of vergelijkbare travel-concepten;
- consultancy, trainingen, workshops of masterclasses;
- digitale producten, cursussen, en andere door Esther Doevendans ontwikkelde materialen of content;
- andere diensten of activiteiten die Esther Doevendans aanbiedt.

De inhoud, duur en voorwaarden van de betreffende dienst worden steeds gecommuniceerd via de salespagina, e-mail, offerte, factuur, bevestiging of andere schriftelijke communicatie van Esther Doevendans.

5.3 Diensten worden in beginsel door Esther Doevendans zelf uitgevoerd. Waar passend kan Esther Doevendans derden inschakelen voor (delen van) de uitvoering. Voor travel-gerelateerde diensten worden onderdelen zoals accommodatie, maaltijden en activiteiten uitgevoerd door externe dienstverleners; Esther Doevendans treedt hierbij uitsluitend op als bemiddelaar. De opdrachtgever/deelnemer betaalt het volledige totaalbedrag echter rechtstreeks aan Esther Doevendans, die vervolgens zorgdraagt voor de betaling aan de betrokken dienstverleners.

5.4 De opdrachtgever of deelnemer zorgen ervoor dat alle gegevens en informatie waarvan Esther Doevendans aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig worden verstrekt. Indien de benodigde informatie niet tijdig wordt aangeleverd, heeft Esther Doevendans het recht de uitvoering op te schorten of eventuele extra kosten in rekening te brengen.

5.5 Eventuele termijnen voor uitvoering of oplevering van diensten of producten zijn indicatief, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Overschrijding van een termijn geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding of opschorting, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Esther Doevendans.

5.6 Indien tijdens de uitvoering blijkt dat het noodzakelijk is om de werkzaamheden of de aanpak aan te passen, treden partijen met elkaar in overleg. Wijzigingen worden schriftelijk bevestigd voordat ze worden uitgevoerd.

5.7 De verantwoordelijkheid voor beslissingen die de opdrachtgever neemt op basis van het advies of de geleverde werkzaamheden van Esther Doevendans, ligt altijd bij de opdrachtgever.

5.8 Esther Doevendans heeft bij de uitvoering van haar diensten een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Er wordt geen garantie gegeven op het behalen van bepaalde resultaten. De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes, beslissingen en de toepassing van opgedane kennis of adviezen.

Artikel 6. Verplichtingen van de deelnemer/opdrachtgever

- 6.1** De deelnemer/opdrachtgever is verplicht de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig te betalen.
- 6.2** De deelnemer zorgt voor de benodigde inzet tijdens programma's, trajecten, coaching of memberships, waaronder actieve deelname, aanwezigheid bij (groeps)sessies en het naleven van gedrags- en communityregels.
- 6.3** Indien betaling niet uiterlijk op de vervaldatum is ontvangen, is Esther Doevendans gerechtigd de toegang tot (online) programma's, memberships, trajecten, sessies, reizen of andere diensten op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. De betalingsverplichting van de opdrachtgever blijft in dat geval onverminderd bestaan.
- 6.4** Bij travel-diensten (zoals retreats, workations, holidays of Eat Stay Love) is de deelnemer zelf verantwoordelijk voor:
- het tijdig afsluiten van een passende reis- en/of annuleringsverzekering;
 - het beschikken over geldige reisdocumenten (bijvoorbeeld paspoort of visum);
 - annuleringen, wijzigingen en overige communicatie omtrent het programma dienen altijd schriftelijk bij Esther Doevendans te worden ingediend. Deelnemers corresponderen niet rechtstreeks met externe dienstverleners (zoals accommodatie, activiteiten of transfers).
 - indien deelname via een hoofdboeker/organisator verloopt, vindt alle communicatie uitsluitend plaats via de hoofdboeker. Esther Doevendans is niet gehouden rechtstreeks te corresponderen met individuele groepsdeelnemers.
- 6.5** Indien sprake is van een hoofdboeker/organisator die namens meerdere deelnemers een programma boekt, geldt uitsluitend de hoofdboeker als contractspartij van Esther Doevendans. De hoofdboeker is verantwoordelijk voor:
- het doorgeven van juiste en volledige gegevens van de groepsdeelnemers;
 - het informeren van de groepsdeelnemers over het programma en de toepasselijke voorwaarden;
 - de communicatie met Esther Doevendans namens de groepsdeelnemers;
- 6.6** De deelnemer onthoudt zich van gedrag dat de uitvoering door Esther Doevendans of externe dienstverleners belemmert of de samenwerking schaadt. Bij onacceptabel gedrag, waaronder agressie, belediging of herhaaldelijk niet nakomen van afspraken, kan Esther Doevendans de overeenkomst beëindigen zonder restitutie van reeds betaalde bedragen.

Artikel 7. Tarieven en betalingen

- 7.1** De tarieven die Esther Doevendans hanteert worden vermeld in euro's en exclusief btw.
- 7.2** Esther Doevendans kan tarieven tussentijds aanpassen, ook voor lopende overeenkomsten. Eventuele wijzigingen worden vooraf schriftelijk aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de aangepaste tarieven, heeft deze het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen 14 dagen na de aankondiging.
- 7.3** De toepasselijke tarieven staan vermeld op de salespagina, in de offerte, factuur of bevestiging van Esther Doevendans. Voor maatwerk of aanvullende diensten gelden de tarieven die afzonderlijk schriftelijk worden overeengekomen.
- 7.4** Betaling dient, tenzij anders overeengekomen, vooraf te geschieden. Bij trajecten of diensten met een langere looptijd (zoals *The Shift Creator* of memberships) kan betaling in maandelijkse termijnen plaatsvinden. De betalingstermijnen en -data worden vooraf door Esther Doevendans bevestigd.
- 7.5** Facturen van Esther Doevendans worden digitaal verstuurd naar het door de opdrachtgever opgegeven e-mailadres, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.6** Tenzij schriftelijk anders is afgesproken, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. Bij trajecten of deelbetalingen kan een afwijkende termijn gelden zoals vermeld in de offerte of overeenkomst.
- 7.7** De opdrachtgever heeft geen recht op verrekening of opschorting van betaling, tenzij dit wettelijk is toegestaan of uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen met Esther Doevendans).
- 7.8** In de tarieven zijn uitsluitend de diensten en werkzaamheden inbegrepen die expliciet in de overeenkomst, salespagina of bevestiging zijn genoemd. Extra werkzaamheden of aanvullende diensten worden afzonderlijk gefactureerd tegen het op dat moment geldende tarief van Esther Doevendans.
- 7.9** Vluchten (vliegtickets) zijn niet inbegrepen en worden altijd door de deelnemer zelf geboekt en betaald, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de salespagina, offerte of bevestiging. Andere reis- en verblijfskosten of bijkomende kosten zijn eveneens voor rekening van de deelnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.10** Indien een factuur wordt betwist, dient dit binnen 5 werkdagen na factuurdatum schriftelijk te worden gemeld met een inhoudelijke toelichting. Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 8. Verzuim en incassokosten

8.1 Indien de opdrachtgever niet uiterlijk op de overeengekomen vervaldatum heeft betaald, is hij automatisch in verzuim. Voor consumenten geldt dat verzuim pas intreedt nadat de opdrachtgever een kosteloze herinnering heeft ontvangen en niet binnen de daarin genoemde termijn van 14 dagen heeft betaald.

8.2 Vanaf het moment van verzuim is de opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd:

- bij consumenten: de wettelijke rente conform artikel 6:119 BW;
- bij zakelijke opdrachtgevers: de wettelijke handelsrente conform artikel 6:119a BW.

8.3 Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte komen voor rekening van de opdrachtgever.

- Bij consumenten worden de buitengerechtelijke incassokosten berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK), met een minimum van €40.
- Bij zakelijke opdrachtgevers worden de daadwerkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten in rekening gebracht, met een minimum van 15% van de openstaande hoofdsom.

8.4 Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de opdrachtgever één of meerdere termijnen niet tijdig betaalt, is Esther Doevendans gerechtigd het volledige resterende factuurbedrag direct en volledig op te eisen.

8.5 Bij verzuim is Esther Doevendans gerechtigd:

- a) buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten;
- b) de uitvoering van haar verplichtingen, waaronder toegang tot sessies, trajectonderdelen, community's of andere diensten, onmiddellijk op te schorten;
- c) de overeenkomst eenzijdig te ontbinden zonder nadere ingebrekestelling indien de opdrachtgever structureel in gebreke blijft.

8.6 Indien Esther Doevendans gerechtelijke stappen moet ondernemen om betaling af te dwingen, komen alle in dat kader gemaakte kosten, waaronder redelijke kosten voor rechtsbijstand en de daadwerkelijk door de rechter toegewezen proceskosten, voor rekening van de opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 9. Leveringstermijnen en uitvoeringstermijnen

9.1 Door Esther Doevendans genoemde termijnen voor levering of uitvoering van diensten zijn indicatief en vormen geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2 Esther Doevendans zal zich inspannen om de overeengekomen termijnen na te komen, maar is niet aansprakelijk voor vertraging die ontstaat door omstandigheden buiten haar invloed, waaronder, maar niet beperkt tot vertraagde aanlevering van informatie door de opdrachtgever, technische storingen of overmachtssituaties.

9.3 Indien de opdrachtgever niet tijdig de benodigde input, gegevens of betaling verstrekt is Esther Doevendans gerechtigd de uitvoering op te schorten. Eventuele termijnen worden in dat geval verlengd met de duur van de vertraging.

9.4 Overschrijding van een termijn geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding of opschorting, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Esther Doevendans en schriftelijk anders is overeengekomen.

9.5 Voor digitale producten, online programma's of toegang tot communities geldt als moment van levering het moment waarop Esther Doevendans deze producten of toegang beschikbaar stelt per e-mail, via een digitaal platform of andere overeengekomen wijze.

9.6 Bij coaching, trajecten, memberships of andere programma's geldt dat de uitvoering plaatsvindt volgens de planning zoals vooraf door Esther Doevendans gecommuniceerd (bijv. via salespagina, bevestiging of e-mail). Esther Doevendans behoudt zich het recht voor wijzigingen in de planning of inhoud aan te brengen, mits dit tijdig en duidelijk aan de opdrachtgever wordt doorgegeven.

9.7 Voor travel-gerelateerde diensten (zoals retreats, workations of Eat Stay Love) geldt dat de uitvoering afhankelijk is van externe dienstverleners (zoals hotels of activiteitenaanbieders). Esther Doevendans treedt hierbij uitsluitend op als bemiddelaar en is niet aansprakelijk voor vertraging of wijzigingen veroorzaakt door derden of omstandigheden ter plaatse.

Artikel 10. Wijziging of annulering door opdrachtgever

- 10.1** Annulering dient altijd schriftelijk (per e-mail) te gebeuren. De datum van ontvangst geldt als annuleringsdatum. Reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten zijn altijd volledig verschuldigd.
- 10.2** Coaching & trajecten (1:1 en groepsprogramma's)
- Bij 1:1 coachingstrajecten van 3 maanden is tussentijdse beëindiging of restitutie van het tarief niet mogelijk.
 - Bij jaartrajecten (zoals *The Shift Creator*) geldt hetzelfde: tussentijdse beëindiging is niet toegestaan, tenzij sprake is van zwaarwegende overmacht. In dat geval kan alleen in overleg met Esther Doevendans naar een passende oplossing worden gezocht.
 - Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de opdrachtgever stopt tussentijds, blijven alle toekomstige termijnen gewoon verschuldigd.
- 10.2** Memberships hebben een minimale duur van 3 maanden. Na deze periode kan het membership maandelijks worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand vóór het einde van de maand. Reeds betaalde maanden worden niet gerestitueerd.
- 10.3** Travel-programma's (zoals retreats, workations, holidays, Eat Stay Love).
- Bij annulering door de deelnemer is de basisprijs altijd volledig verschuldigd, ook indien de deelnemer door overmacht niet kan deelnemen.
 - Voor geboekte onderdelen bij externe dienstverleners (zoals hotels, transfers, activiteiten, massages of yoga) geldt dat annulering uitsluitend via Esther Doevendans verloopt. De deelnemer is hiervoor zelf verantwoordelijk.
 - Indien deelname via een hoofdboekje/organisator verloopt, vindt alle communicatie uitsluitend plaats via de hoofdboekje.
 - Esther Doevendans adviseert dringend een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten die deze risico's dekt.
- 10.4** Hybride programma's (zoals DIY Dress to Impress). Deze programma's bestaan deels uit maatwerk (bijvoorbeeld fotoshoot, styling, kleuradvies). Daarom geldt dat annulering of tussentijdse beëindiging geen recht geeft op restitutie. Indien betaling in termijnen is afgesproken, blijven alle termijnen verschuldigd.
- 10.5** In geen geval ontstaat recht op (gedeeltelijke) restitutie van reeds betaalde bedragen, tenzij Esther Doevendans dit schriftelijk en uitdrukkelijk bevestigt.
- 10.6** Indien de opdrachtgever consument is, heeft deze op grond van artikel 6:230o BW een bedenktijd van 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst om de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen.
- 10.7** Het herroepingsrecht geldt niet indien:
- a. de dienst volledig is uitgevoerd binnen de bedenktijd en de uitvoering met voorafgaande uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen;
 - b. het gaat om levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, zodra de uitvoering is begonnen met voorafgaande instemming van de consument;
 - c. de overeenkomst betrekking heeft op maatwerkdiensten of gepersonaliseerde producten;
- 10.8** Voor het uitoefenen van het herroepingsrecht kan de consument Esther Doevendans binnen de bedenktijd schriftelijk per e-mail informeren. Na herroeping worden reeds betaalde bedragen binnen 14 dagen terugbetaald, mits de consument niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met directe levering.

Artikel 11. Opschorting en ontbinding

11.1 Esther Doevendans is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of geheel/gedeeltelijk te beëindigen indien de opdrachtgever/deelnemer zijn verplichtingen niet nakomt of indien Esther Doevendans daarvoor gegronde redenen heeft. Dit geldt onder meer in de volgende gevallen:

- a) uitblijven van (tijdige) betaling;
- b) het herhaaldelijk niet verschijnen of nakomen van afspraken;
- c) gedrag dat de uitvoering belemmert of de samenwerking ernstig verstoort (waaronder agressie, belediging of verstoring van groepsprogramma's);
- d) surseance van betaling, faillissement of liquidatie van de opdrachtgever.

11.2 Tijdens opschorting vervalt de toegang tot sessies, trajectonderdelen, community's, materialen en (reis)programma's totdat volledige nakoming heeft plaatsgevonden.

11.3 Esther Doevendans is gerechtigd de overeenkomst per direct te beëindigen indien sprake is van een ernstige of herhaalde tekortkoming, of indien voortzetting van de samenwerking redelijkerwijs niet van Esther Doevendans kan worden verlangd.

11.4 Bij beëindiging wegens een toerekenbare tekortkoming van de opdrachtgever/deelnemer vindt geen restitutie plaats van reeds betaalde bedragen. Nog niet gefactureerde werkzaamheden of termijnen worden direct opeisbaar.

11.5 In geval van beëindiging blijven reeds bestaande betalingsverplichtingen onverminderd van kracht, evenals het recht van Esther Doevendans op schadevergoeding.

11.6 Indien sprake is van grensoverschrijdend gedrag, herhaaldelijk disrespectvolle communicatie of omstandigheden die het vertrouwen ernstig schaden, kan Esther Doevendans de overeenkomst per direct beëindigen zonder nadere ingebrekestelling en zonder aansprakelijk te zijn voor schade of restitutie.

11.7 Indien opschorting of ontbinding het gevolg is van een overmachtssituatie aan de zijde van Esther Doevendans (zoals ziekte, pandemie of uitval van een locatie of leverancier), geldt artikel 13 (Overmacht).

Artikel 12. Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheid van Esther Doevendans is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht door de opdrachtgever is betaald of verschuldigd, tenzij dwingend recht zich hiertegen verzet.

12.2 Esther Doevendans is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het aantoonbare en rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten die noodzakelijk zijn om de schade vast te stellen, op te lossen of te beperken.

12.3 Iedere aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Hieronder wordt onder andere verstaan: verlies van omzet of winst, reputatieschade, gemiste besparingen, stagnatie van bedrijfsvoering en alle vormen van gevolgschade, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

12.4 Esther Doevendans is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of onbetrouwbare informatie die door of namens de opdrachtgever is verstrekt.

12.5 Schade die het gevolg is van fouten of tekortkomingen van derden die door of in overleg met de opdrachtgever zijn ingeschakeld, komt niet voor rekening van Esther Doevendans.

12.6 Specifiek voor travel-diensten (zoals retreats, workations, holidays en Eat Stay Love):

- a. Esther Doevendans verzorgt de organisatie, begeleiding en coördinatie van het programma en boekt bepaalde onderdelen (zoals overnachtingen, maaltijden of activiteiten) namens en op naam van de deelnemer. De overeenkomst voor deze onderdelen komt altijd rechtstreeks tot stand tussen de deelnemer en de betreffende externe dienstverlener. Esther Doevendans is niet aansprakelijk voor de uitvoering van deze onderdelen, maar ziet toe op de juiste afstemming en coördinatie binnen het programma.
- b. Esther Doevendans is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, wijzigingen, annuleringen, vertragingen of schade die voortvloeit uit handelingen of nalatigheden van deze externe partijen. Eventuele vorderingen of klachten moeten rechtstreeks bij de betreffende dienstverlener worden ingediend.
- c. Vluchten (vliegtickets) worden altijd door de deelnemer zelf geboekt, tenzij anders uitdrukkelijk vermeld. Esther Doevendans draagt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

12.7 Aansprakelijkheid ontstaat uitsluitend indien de opdrachtgever/deelnemer Esther Doevendans binnen een redelijke termijn na ontdekking van de schade, doch uiterlijk binnen 30 dagen, schriftelijk in gebreke stelt en Esther Doevendans daarbij een redelijke termijn wordt geboden om de tekortkoming te herstellen of de schade te compenseren.

12.8 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Esther Doevendans.

Artikel 13. Overmacht

13.1 Esther Doevendans is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst indien zij daartoe gehinderd wordt door overmacht. Onder overmacht wordt verstaan iedere van buiten komende omstandigheid waarop Esther Doevendans geen invloed kan uitoefenen en waardoor de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend, wordt verhinderd.

13.2 Onder overmacht vallen in ieder geval: ziekte of uitval van de opdrachtnemer of onmisbare derden, storingen in digitale systemen of netwerken, stroomuitval, brand, overheidsmaatregelen, pandemieën, stakingen, vertragingen bij toeleveranciers of andere onvoorziene omstandigheden waardoor nakoming redelijkerwijs niet van Esther Doevendans kan worden verlangd.

13.3 Bij diensten die (mede) door externe partijen worden uitgevoerd, zoals accommodaties, vluchten, vervoer of activiteiten tijdens retreats, workations of holidays, geldt dat vertraging, annulering of gebreken aan die externe dienstverlening óók onder overmacht vallen. Esther Doevendans is daarvoor niet aansprakelijk; eventuele aanspraken dienen rechtstreeks bij de externe dienstverlener te worden ingediend.

13.4 Indien de overmacht langer duurt dan 30 dagen, treden partijen in overleg over voortzetting of beëindiging van de overeenkomst. Beide partijen hebben in dat geval het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat één van hen aansprakelijk is voor enige schadevergoeding.

13.5 Voor zover Esther Doevendans ten tijde van het intreden van de overmacht haar verplichtingen gedeeltelijk is nagekomen of nog kan nakomen, is zij gerechtigd om het reeds uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

Artikel 14. Intellectueel eigendom

14.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de overeenkomst door Esther Doevendans, berusten uitsluitend bij Esther Doevendans. Hieronder vallen, maar niet uitsluitend, auteursrechten, modelrechten en databankrechten op teksten, documenten, werkwijzen, formats, templates, adviezen en andere door Esther Doevendans ontwikkelde of geleverde materialen, ongeacht of daarvoor afzonderlijk kosten in rekening zijn gebracht.

14.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verkrijgt de opdrachtgever uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op het eindproduct van de overeenkomst, uitsluitend ten behoeve van intern gebruik binnen de eigen organisatie. Het gebruiksrecht vangt aan na volledige betaling van de overeengekomen vergoeding.

14.3 Het is de opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Esther Doevendans de in lid 1 bedoelde materialen geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, te bewerken, ter beschikking te stellen aan derden, commercieel te exploiteren of op andere wijze te gebruiken buiten het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

14.4 Indien de opdrachtgever handelt in strijd met dit artikel, verbeurt hij, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, een onmiddellijk opeisbare contractuele boete van €1.000 per overtreding en € 250 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Esther Doevendans op volledige schadevergoeding en het nemen van rechtsmaatregelen.

14.5 In geval van beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, blijft het intellectuele eigendom bij Esther Doevendans, en vervalt het gebruiksrecht van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 15. Geheimhouding

15.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle informatie die in het kader van de overeenkomst wordt gedeeld en waarvan redelijkerwijs aangenomen kan worden dat deze vertrouwelijk is. Deze verplichting geldt zowel tijdens als na beëindiging van de overeenkomst.

15.2 Esther Doevendans zal alle redelijke maatregelen treffen om vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever te beschermen tegen toegang door onbevoegden, openbaarmaking of onrechtmatig gebruik.

15.3 De verplichting tot geheimhouding geldt niet indien de informatie:

- reeds publiek bekend was zonder dat dit het gevolg was van een schending van deze geheimhoudingsplicht;
- op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel moet worden gedeeld;
- met schriftelijke toestemming van de andere partij wordt gedeeld.

15.4 Indien de opdrachtgever of een derde namens de opdrachtgever in strijd handelt met dit artikel, is Esther Doevendans gerechtigd een direct opeisbare boete op te leggen van €1.000 per overtreding en € 250 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding.

15.5 De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht na beëindiging van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of dwingend recht zich hiertegen verzet.

Artikel 16. Verwerking van persoonsgegevens (AVG)

16.1 In het kader van de uitvoering van de overeenkomst kunnen door Esther Doevendans persoonsgegevens van of namens de opdrachtgever worden verwerkt. Deze verwerking geschiedt conform de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

16.2 De wijze waarop Esther Doevendans omgaat met persoonsgegevens is vastgelegd in de privacyverklaring, te raadplegen via:

www.letseatstaylove.com

16.3 Indien Esther Doevendans bij de uitvoering van de overeenkomst optreedt als verwerker in de zin van de AVG, zal, indien vereist, een verwerkersovereenkomst worden gesloten met de opdrachtgever.

16.4 De opdrachtgever staat ervoor in dat alle aan Esther Doevendans verstrekte persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen en dat verwerking ervan geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkenen.

Artikel 17. Klachtenregeling

17.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na constatering van het gebrek, per e-mail en gemotiveerd aan Esther Doevendans te worden gemeld.

17.2 De klacht dient een duidelijke omschrijving te bevatten van de aard, datum en inhoud van het bezwaar, zodat Esther Doevendans in staat is om de melding zorgvuldig te beoordelen en af te handelen.

17.3 Indien een klacht gegrond is, zal Esther Doevendans zich inspannen om het gebrek binnen een redelijke termijn te herstellen of een passende oplossing aan te bieden. Dit geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of korting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

17.4 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, tenzij Esther Doevendans uitdrukkelijk schriftelijk anders heeft bevestigd.

17.5 Klachten die niet binnen de in lid 1 gestelde termijn zijn gemeld, kunnen buiten behandeling worden gelaten. In dat geval wordt aangenomen dat de werkzaamheden conform overeenkomst zijn uitgevoerd.

17.6 Indien partijen niet in onderling overleg tot een oplossing komen, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter zoals genoemd in Artikel 18.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

18.1 Op alle overeenkomsten tussen Esther Doevendans en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de opdrachtgever buiten Nederland is gevestigd of de werkzaamheden (deels) in het buitenland plaatsvinden.

18.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst of deze algemene voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Esther Doevendans statutair is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

18.3 Partijen zullen zich inspannen om geschillen in eerste instantie in onderling overleg op te lossen, voordat zij zich tot de rechter wenden.

Artikel 19. Wijziging van de algemene voorwaarden

19.1 Esther Doevendans behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. De meest actuele versie is steeds beschikbaar via www.letseatstaylove.com

19.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten, mits de opdrachtgever daarvan tijdig en schriftelijk op de hoogte is gesteld en niet binnen 14 dagen na kennisgeving schriftelijk bezwaar heeft gemaakt.

19.3 Indien de opdrachtgever binnen de genoemde termijn bezwaar maakt tegen de wijziging, blijven de oorspronkelijk overeengekomen voorwaarden van toepassing tot afronding van de lopende overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

19.4 Wijzigingen die voortvloeien uit dwingende wetgeving kunnen direct en zonder voorafgaande mededeling worden doorgevoerd.