

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. RetailFans: de eenmanszaak RetailFans, gevestigd te Delft en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 56692218.
- 1.2. De klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met RetailFans 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 RetailFans voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als social media marketingcoach voor eigenaren van fysieke kledingwinkels (met eventueel webshop) van begeleiding en coaching op het gebied van klanten trekken via social media advertenties door middel van een (1:1) coaching traject met coachingsessies, strategie- en sparsessies, webinars, inloopsprekuren groepscoachingsessies, (1:1) coachingsessies en een online academy met online cursussen en een community.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen RetailFans en de klant krachtens welke RetailFans de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens afkomstig van de klant.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.8. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van RetailFans.
- 1.9. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of RetailFans worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.10. Website: [www.retailfans.nl](http://www.retailfans.nl).

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door RetailFans gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst van opdracht of opdrachtbevestiging, dan wel een akkoord via de e-mail of een bestelling via de webshop, verklaart de klant dat zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van RetailFans 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 RetailFans 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 RetailFans zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 7 dagen na de datum waarop het aanbod aan de klant is medegedeeld. Als de klant een aanbod niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod. Zolang de klant het aanbod nog niet heeft geaccepteerd, is RetailFans gerechtigd het aanbod in te trekken.
- 3.2. RetailFans zal in het aanbod aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van het aanbod. De in het aanbod genoemde prijzen gelden voor de in het aanbod genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In het aanbod staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst.
- 3.3. RetailFans behoudt zich het recht voor om een 1<sup>e</sup> termijnbetaling aan de klant te factureren alvorens RetailFans start met de uitvoering van de opdracht dan wel de deelname aan een coachingtraject voor de klant

# RETAILFANS.

reserveert. In het aanbod wordt het bedrag van de 1<sup>e</sup> termijnbetaling opgenomen en deze aanbetaling dient binnen 24 uur te zijn voldaan. Tevens behoudt RetailFans zich het recht voor om het volledige bedrag vooraf aan de klant in rekening te brengen.

3.4. De in het aanbod genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.5. Afspraken over deadlines worden in het aanbod schriftelijk overeengekomen. Indien levering door RetailFans afhangt van feedback of input van de klant, is RetailFans nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. RetailFans is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.

3.6. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft RetailFans het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.7. RetailFans is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in het aanbod wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.8. Alle door RetailFans 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.

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

3.10. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop RetailFans zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is RetailFans bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.11. In geval van een traject met een vooraf bepaalde duur is de klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van afspraken of coachingsessies. Niet tijdig ingeplande afspraken en/of sessies komen te vervallen na afloop van de duur van de overeenkomst. Tevens kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

3.12. In uitzondering op artikel 3.11 kan, tenzij anders overeengekomen, het traject voor wat betreft de coachingsessies enkel met maximaal 2 weken worden verlengd indien de klant ernstig ziek is geweest en mits dit tijdig kenbaar is gemaakt aan RetailFans.

## ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

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

4.4. RetailFans 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 RetailFans zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Bij tussentijdse ontbinding van een traject zal RetailFans de werkzaamheden stopzetten, echter blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag. Tussentijds ontbinding geeft geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen en/of kwijtschelding van openstaande bedragen.

4.7. 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 de klant. RetailFans zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

## ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR RETAILFANS

5.1. RetailFans garandeert dat de aan hem verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

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

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

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

5.6. RetailFans werkt voornamelijk online en zorgt zelf voor een locatie waar het overleg kan plaatsvinden in geval van offline overleg. Indien de klant kenbaar maakt het overleg op een andere locatie te willen laten plaatsvinden, kan er in overleg met RetailFans een andere afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze andere locatie zijn voor rekening van de klant.

# RETAILFANS.

## 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 RetailFans te voorzien van alle juiste gegevens waarvan de klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht RetailFans 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 RetailFans om verzoekt.

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

6.5. Bij klachten over de door RetailFans geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan RetailFans binnen 8 dagen na levering van de dienst doch uiterlijk binnen 14 dagen na afronding van het traject. De klant vrijwaart RetailFans één jaar na levering van alle diensten 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 RetailFans nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is RetailFans niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.7. Wanneer RetailFans inloggegevens aan de klant verstrekt dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. RetailFans 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 RetailFans 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 bijvoorbeeld een 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. Wanneer de social media kanalen en/of het advertentieaccount van de klant zijn geblokkeerd dan wel (tijdelijk) niet beschikbaar zijn, geeft dit geen recht op restitutie van de gekochte producten en/of diensten. Ook geeft een blokkade van het advertentieaccount geen recht op verlenging van het aangekochte product.

6.11. In aanvulling op artikel 6.10 geeft het stoppen van de onderneming van de klant ook geen recht op restitutie van de gekochte producten en/of diensten.

## ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door RetailFans te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met de klant vastgesteld. De door RetailFans opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst.

7.2. Een door RetailFans vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt RetailFans 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 RetailFans, 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 RetailFans 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.

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

## ARTIKEL 8. BETALING

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

8.2. Alle door RetailFans verzonden facturen dienen door de klant binnen 7 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. RetailFans behoudt zich het recht voor het volledige overeengekomen offertebedrag volledig vooruit te factureren, echter biedt RetailFans ook de mogelijkheid om het overeengekomen offertebedrag van een van het traject in termijnen te betalen. De factuur voor de 1<sup>e</sup> termijnbetaling dient voor aanvang van de werkzaamheden te zijn voldaan.

8.3. Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is. Tevens vervalt de mogelijkheid tot termijnbetaling en zal het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar zijn door RetailFans.

8.4. In geval van niet-tijdige betaling kan RetailFans besluiten haar werkzaamheden tijdelijk stil te leggen tot het moment van betaling. Indien een niet-tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan RetailFans besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

# RETAILFANS.

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 RetailFans 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 de klant die hierdoor mocht ontstaan.

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

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door RetailFans verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan RetailFans kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal RetailFans 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 RetailFans geleverde producten en diensten blijven eigendom van RetailFans totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan RetailFans zijn voldaan.

8.11. Indien 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 stornering door de klant, dan is de klant €20,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

## ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, modellen, technieken, online cursussen, strategieën, werkboeken, downloadbare content alsmede voorbereidend materiaal en uitgebrachte rapportages berusten uitsluitend bij RetailFans tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door RetailFans geleverde (online) producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden verveelvoudigd 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 RetailFans en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van RetailFans.

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

9.5. RetailFans is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van RetailFans plaatst of aan RetailFans toestuurt in het kader van de dienstverlening. Indien de door de 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 RetailFans 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 14.9 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.7. Bij inbreuk heeft RetailFans 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 RetailFans en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst waarbij RetailFans gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. RetailFans 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 RetailFans gestelde doel.

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals door RetailFans zijn geadviseerd. Dit geldt tevens voor het door de klant zelf instellen van advertenties. Het gebruik van het traject en eventuele beslissingen die genomen worden naar aanleiding van de cursus en/of masterclass/webinar, is voor eigen verantwoordelijkheid van de klant. RetailFans aanvaard geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook.

10.3. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan het traject en/of de cursussen en/of programma's van RetailFans. RetailFans aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoede wijze en methode van RetailFans in de praktijk tot uitvoering brengt. Tevens kan RetailFans geen resultaten garanderen, deze zijn mede afhankelijk van de inzet van de klant en de manier waarop de klant de opdrachten uitvoert.

# RETAILFANS.

10.4. Indien RetailFans 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). 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 de klant.

10.5. In aanvulling op artikel 10.4 is RetailFans 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 RetailFans aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan RetailFans 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.

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

10.7. RetailFans 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.

10.8. De klant vrijwaart RetailFans 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 de klant geleverde producten en diensten van RetailFans.

## ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMACHT

11.1. RetailFans 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. RetailFans is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar RetailFans weinig of geen invloed op kan uitoefenen. RetailFans kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortvloeiend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie RetailFans 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 RetailFans 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 RetailFans, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, bedrijfsstoringen bij RetailFans, wanprestatie door leveranciers van RetailFans waardoor RetailFans haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van RetailFans of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft RetailFans 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 RetailFans 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 BEÏNDIGING

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

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

12.3. Beide partijen, zowel de klant als RetailFans, 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 12.3 kan RetailFans 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 de klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van de klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met RetailFans voortvloeiende verplichting;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;

# RETAILFANS.

- de klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van RetailFans;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

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

12.5. Indien de 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 RetailFans 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. RetailFans behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien RetailFans overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij de klant hiervan op de hoogte. Het staat de 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. RetailFans zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in het aanbod overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in het aanbod overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en RetailFans 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 RetailFans worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van RetailFans aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van RetailFans.

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

## ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN TRAJECTEN, SESSIES, WEBINARS EN CURSUSSEN RETAILFANS

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

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

14.3. RetailFans is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens RetailFans, 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 traject blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

14.5. De inhoud van de sessies, online content, het programma en of trajecten welke door RetailFans worden aangeboden kunnen tijdens de duur van de opdracht aangevuld dan wel gewijzigd worden.

14.6. Na het einde van de online cursus, het traject of programma behoudt de klant beperkt het recht om in te loggen op de online leeromgeving, RetailFans geeft in het aanbod aan hoe lang de klant het recht behoudt om in te loggen na het einde van het traject of de cursus. RetailFans streeft ernaar al het materiaal online te houden. Indien RetailFans besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen naar een andere website/leeromgeving, stelt RetailFans de klant hier één maand voorafgaand aan de verhuizing dan wel verwijdering via het bij RetailFans meest recente bekende e-mailadres op de hoogte. De klant is zelf verantwoordelijk voor het, indien mogelijk, tijdelijk downloaden van bestanden.

14.7. RetailFans geeft de klant binnen een traject één keer de mogelijkheid een ingeplande sessie te verplaatsen, mits dit uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie aan RetailFans wordt gemeld. Indien niet uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie contact opgenomen is, of dezelfde sessie voor een tweede keer wordt verplaatst, vervalt de sessie.

14.8. RetailFans spant zich in om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van het platform waarop de content van het programma beschikbaar is. RetailFans 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.

14.9. De door RetailFans aan de klant verstrekte inloggegevens betreffende de online cursussen mogen nimmer met derden worden gedeeld. Indien RetailFans waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot online cursussen, is RetailFans gerechtigd de toegang voor de klant, zonder voorafgegane waarschuwing, te ontzeggen.

14.10. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de workshops/webinars van RetailFans is mogelijk tot 4 weken voor aanvang van de workshops/webinars. Daarna is de klant gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen

# RETAILFANS.

zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet. De gegevens van de nieuwe deelnemer dient uiterlijk twee weken voor aanvang van de workshops/webinars aan RetailFans te zijn gemeld.

14.11. Indien RetailFans door overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om de workshops/webinars te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de workshops/webinars voor de nader te bepalen datum. Indien de sessies onderdeel zijn van een traject komt de sessie te vervallen.

14.12. RetailFans is gerechtigd de workshops/webinars/inloopspreeksessies te annuleren indien er niet voldoende deelnemers zijn. De klant zal het betaalde factuurbedrag binnen 14 dagen gerestitueerd krijgen tenzij direct een andere datum beschikbaar komt en de klant akkoord gaat met deze nieuwe datum. Indien de sessies onderdeel zijn van een traject komt de sessie te vervallen.

14.13. RetailFans behoudt zich het recht voor de klant te verwijderen bij de workshops/webinars indien de klant door het (ongepaste) gedrag het gebruik van de workshops/webinars voor andere deelnemers belemmert. Restitutie van betaalde gelden is daarbij uitgesloten.

14.14. De klant is gerechtigd zijn/haar medewerkers toegang te geven tot de online leeromgeving en mee te laten doen aan de workshops/webinars/inloopspreeksessies mits de namen van de medewerkers tijdig aan RetailFans zijn gemeld.

## 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 RetailFans 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 haar opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor RetailFans alleen bindend indien en voor zover deze door RetailFans uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

15.3. Indien RetailFans 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 RetailFans hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

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

15.7. De klant en RetailFans 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 Den Haag, bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen RetailFans en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.