

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Mama Dutch: de eenmanszaak Mama Dutch, gevestigd te Diemen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68022603.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Mama Dutch een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Mama Dutch voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als taalcoach bieden van begeleiding bij het beter leren Nederlands spreken door middel van een coachingtraject, online cursussen, trainingen en masterclasses, groepsprogramma's, livedagen, privélessen, een challenge en een online community.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Mama Dutch en de klant op basis waarvan Mama Dutch de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. B2B: business-to-business, een zakelijke opdrachtgever.
- 1.7. Informatie: alle gegevens die de klant aan Mama Dutch aanlevert.
- 1.8. Schriftelijk: per brief, e-mail of digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.9. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Mama Dutch worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.10. Website: [www.mamadutch.nl](http://www.mamadutch.nl).

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Mama Dutch 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 plaatsen van een bestelling via de website, en expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat 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 Mama Dutch zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de B2B klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.
- 2.6. Mama Dutch mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.

2.7. Als Mama Dutch de algemene voorwaarden wijzigt, zal Mama Dutch 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. Mama Dutch 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. AANBOD

3.1. Als een aanbod van Mama Dutch een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod 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 Mama Dutch het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Mama Dutch geeft in het aanbod aan welke dienst of welk traject wordt aangeboden en welk tarief hiervoor wordt gehanteerd. Eventuele bijkomende kosten worden tevens vermeld.

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

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

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. Mama Dutch mag een aanbetaling van 50% van het overeengekomen tarief aan de klant in rekening brengen. De werkzaamheden en/of het programma starten nadat de betaling is voldaan.

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

3.10. Mama Dutch 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.

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

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant akkoord via de e-mail stuurt, een 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 Mama Dutch en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Mama Dutch binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden en/of de levering van de diensten. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt Mama Dutch de acceptatie van het aanbod. Zolang Mama Dutch de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.

4.3. Mama Dutch 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 Mama Dutch 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 Mama Dutch de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening brengen.

4.5. De particuliere klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op een aankoop van een dienst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden zolang de werkzaamheden nog niet van start zijn gegaan. Mama Dutch mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding. Er bestaat geen herroepingsrecht, als de klant een zakelijke opdrachtgever is.

4.6. De in artikel 4.5 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de overeenkomst is gesloten. Indien de klant gebruikmaakt van het herroepingsrecht, meldt de klant dit schriftelijk binnen de termijn aan Mama Dutch.

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. Eventueel vermeerderd met 20% voor datgene wat nog open staat.

4.8. Wanneer de klant een overeenkomst voor aanvang van het traject of het programma (in geval van een particuliere klant na de termijn uit artikel 4.5) wil annuleren is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht een vergoeding te betalen van 30% van het overeengekomen tarief.

4.9. In aanvulling op artikel 4.7 en 4.8 is de klant in ieder geval verplicht om geleden verlies, gederfde winst en in ieder geval de kosten voor ingekochte materialen en/of ingehuurd derden te vergoeden.

4.10. Een losse privéles kan tot 24 uur voor aanvang van de les kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 24 uur of het niet tijdig aanwezig zijn wordt de volledige les alsnog in rekening gebracht, of wanneer deze al is voldaan wordt deze niet gerestitueerd.

4.11. Wanneer de klant een losse privéles wil annuleren, is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht om een vergoeding voor de gereserveerde tijd te betalen:

- annulering tot 30 dagen voor aanvang van de les: 30% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de les: 50% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de les: 75% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 24 uur voor aanvang van de les of wanneer de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de les aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden.

4.12. 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.

#### **ARTIKEL 5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

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

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

5.3. 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 Mama Dutch om verzoekt, tijdig aan Mama Dutch beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn.

5.4. Mama Dutch werkt voor de opdracht online, op haar eigen of op een externe locatie met de klant. Indien de klant kenbaar maakt op een andere locatie af te willen spreken dan kan er in overleg met Mama Dutch een afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze externe locatie zijn voor rekening van de klant.

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

5.6. In geval van een traject met een vooraf bepaalde duur is de klant zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van afspraken en/of coachingssessies. 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.

#### **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 5.3. snel aan Mama Dutch te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Mama Dutch geleverde diensten en/of producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na een sessie of binnen 30 dagen na afronding van de opdracht, aan Mama Dutch te melden. Mama Dutch streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht Mama Dutch 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 Mama Dutch van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.

6.6. Als Mama Dutch inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Mama Dutch 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.

#### **ARTIKEL 7. BIJZONDERE BEPALINGEN COACHING, ONLINE CURSUSSEN, ONLINE LEEROMGEVING, GROEPSACTIVITEITEN**

7.1. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlenen aan het traject, de online cursus, en/of de training(en) en ieder handelen van de klant is voor zijn/haar eigen rekening en risico.

Mama Dutch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoeerde wijze en methode van Mama Dutch in de praktijk tot uitvoering brengt.

7.2. Mama Dutch is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van het volgen van sessies en/of het deelnemen aan een traject of programma. Het volgen van de sessies en het programma vallen volledig onder het eigen risico van de klant.

7.3. 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. Mama Dutch geeft geen enkele garanties voor het behalen van een bepaald resultaat door de klant.

7.4. De klant houdt na het einde van de online cursus toegang tot de online leeromgeving zolang Mama Dutch de online cursus aanbiedt en meldt in het aanbod de minimale periode waarin de klant toegang heeft tot de online cursus, training of masterclass. Indien Mama Dutch toch besluit materiaal (eerder) te verwijderen of te verhuizen, stelt Mama Dutch 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.

7.5. Mama Dutch mag de content binnen een training/online cursus en de online leeromgeving uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra Mama Dutch dit nodig acht.

7.6. Wanneer Mama Dutch vaststelt dat de klant haar inloggegevens met derden deelt, dan wel dat derden door toedoen van de klant toegang hebben gekregen tot de online community en/of afgeschermd content van Mama Dutch, mag Mama Dutch de toegang tot deze gegevens en de community voor de klant en de derde partij, zonder voorafgaande waarschuwing, ontzeggen.

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

7.8. De klant is niet gerechtigd screenshots te maken van de online trainingen, de online leeromgeving en/of masterclasses en via social media te delen tenzij dit gebeurt met expliciete toestemming van Mama Dutch.

7.9. Mama Dutch mag, wanneer de klant in termijnen betaalt en de termijnbetaling(en) niet-tijdig heeft gedaan, het recht op deelname aan het traject/het programma en toegang tot de online leeromgeving blokkeren (opschorten) tot er een betaling heeft plaatsgevonden. Indien de toegang tot een online leeromgeving is ontzegd, zal de klant weer toegang krijgen zodra de betaling(en) zijn voldaan.

7.10. Mama Dutch beheert een online community in de vorm van een WhatsAppgroep. Wanneer de klant dit wil kan de klant lid worden van deze online community door toegang tot deze groep te vragen. Alleen klanten met een actief coachingtraject zijn gerechtigd om aan deze groep deel te nemen. De online community wordt aangeboden als extra dienstverlening, de klant kan hier geen enkele rechten aan ontlenuen.

7.11. De klant kan in de online community van Mama Dutch berichten plaatsen. De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten die worden geplaatst. Berichten mogen geen reclame, ongevraagde acquisitie, spam, discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevatten of op andere manier de wet overtreden en andere deelnemers schaden. Mama Dutch mag deze informatie altijd zonder opgave van redenen verwijderen.

7.12. Als de klant de sfeer binnen de cursus, het traject of de WhatsApp community verstoort door haar gedrag, of berichten plaatst in de community welke in strijd zijn met artikel 7.11, dan mag Mama Dutch de klant de toegang ontzeggen en toekomstige deelname weigeren. Dit heeft geen enkele invloed op door de klant betaalde gelden of betalingsverplichtingen van de klant.

7.13. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de livedagen en/of live evenementen of online masterclasses van Mama Dutch is slechts mogelijk indien het gaat om een particuliere klant en tot 7 dagen voor aanvang van het evenement, de klant ontvangt dan 50% van het betaalde bedrag retour. De klant die zakelijk een ticket heeft gekocht, maakt geen aanspraak op restitutie van het ticket. De klant is wel altijd gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet. De klant dient uiterlijk 3 dagen voor aanvang de gegevens van de nieuwe deelnemer aan Mama Dutch door te geven. Indien mogelijk kan het ticket in overleg met Mama Dutch ingezet worden voor een andere datum mits deze beschikbaar is.

7.14. Indien Mama Dutch door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Mama Dutch of ingehuurd derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om de livedag, het live evenement of de online masterclass te verplaatsen, of op een andere locatie laat plaatsvinden, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de dienst voor de nader te bepalen datum. Indien de klant op de nader te bepalen datum niet aanwezig kan of wil zijn, heeft de klant de keuze voor restitutie van het betaalde bedrag, livedagen behorende bij een traject worden niet gerestitueerd. De klant ontvangt binnen 14 dagen het betaalde bedrag retour op het rekeningnummer waarmee het ticket is aangeschaft.

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

7.16. In aanvulling op artikel 7.15 is het de klant niet toegestaan, ongeacht (volledige) deelname of niet, om binnen 12 maanden na afronding van het traject en/of het programma een soortgelijk traject/programma al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Mama Dutch aan te bieden of te doen geven. Als Mama Dutch 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.

7.17. Deelname van de klant aan een online groepsactiviteit kan niet worden verplaatst of ingehaald in geval van afwezigheid. Mama Dutch maakt een planning voor de groepsactiviteiten en stelt de klant daarvan tijdig op de hoogte. Indien mogelijk kan Mama Dutch de content en/of opname van een groepsessie delen met de klant. Het niet (kunnen) deelnemen leidt niet tot restitutie van betaalde gelden of opschorting van een betalingsverplichting.

7.18. Indien Mama Dutch door overmacht (genoemd in artikel 12) genoodzaakt is om een online groepsactiviteit, welke onderdeel is van een traject, te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor activiteit voor de nader te bepalen datum.

#### **ARTIKEL 8. BETALING**

8.1. Zodra de klant het aanbod van Mama Dutch heeft geaccepteerd, ontstaat er een betalingsverplichting voor de klant, ook wanneer niet het hele traject of programma wordt gevolgd.

8.2. Facturen dienen binnen 7 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. Bestellingen via de website worden direct online afgerekend, de digitale producten worden na volledige betaling direct aan de klant beschikbaar gesteld.

8.4. Mama Dutch biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Mama Dutch bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot de betalingsachterstand is ingelopen.

8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan Mama Dutch 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 Mama Dutch.

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 buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €40,- bedragen.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Mama Dutch onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Mama Dutch 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. De klant kan bezwaren tegen de door Mama Dutch verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Mama Dutch kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Mama Dutch een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

#### **ARTIKEL 9. INTELLECTUEEL EIGENDOM**

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, producten, documentatie, werkboeken en/of materialen berusten bij Mama Dutch 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 Mama Dutch ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Mama Dutch tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Mama Dutch is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Mama Dutch 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 Mama Dutch 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 Mama Dutch recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Mama Dutch gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

#### **ARTIKEL 10. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING**

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

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

10.3. 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.

10.4. In uitzondering op artikel 10.3. kan Mama Dutch 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 Mama Dutch negeert;
- er voor Mama Dutch aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Mama Dutch zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Mama Dutch zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 het resterende bedrag voor de werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.6. Als Mama Dutch 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 Mama Dutch vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### **ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID**

11.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen van de door Mama Dutch tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast erkent de klant dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant.

11.2. Indien Mama Dutch 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.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Mama Dutch heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Mama Dutch een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Mama Dutch 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.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is Mama Dutch 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.

11.5. Mama Dutch 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 Mama Dutch.

11.6. Mama Dutch 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 5.3 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer Mama Dutch is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

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

#### **ARTIKEL 12. ONDERBREKING VAN DE WERKZAAMHEDEN EN OVERMACHT**

12.1. Mama Dutch 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.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 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.

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

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

### **ARTIKEL 13. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT**

13.1. 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 Mama Dutch deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. Mama Dutch 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.

13.3. 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.

13.4. Indien Mama Dutch in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

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

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

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

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

**Versie: november 2023**