

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Madame.: de eenmanszaak Madame., gevestigd te Assen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 92692753.
- 1.2. De Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Madame. 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 Madame. voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als Managementsupporter online en offline vervullen van verschillende opdrachten die horen bij managementsupport en projecten, het online ondersteunen van (alleenstaande) ouders in het grip krijgen op hun leven door zakelijke vaardigheden te ontwikkelen middels een online cursus, 1-op-1 trajecten, coaching sessies en een online leeromgeving.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Madame. en de klant krachtens welke Madame. 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 Madame.
- 1.9. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Madame. worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.10. Website: [www.madame-support.com](http://www.madame-support.com)

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

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

- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging, of door akkoord gaan via de website door het plaatsen van een online bestelling bij Madame., dan wel een akkoord via de e-mail, verklaart de klant dat zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Madame. 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 Madame. 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 Madame. zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
- 3.2. Madame. zal in de offerte of via de website aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte, dan wel een bestelling via de website. De in de offerte/op de website genoemde prijzen gelden voor de genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In de offerte/op de website staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst/product, dan wel het gebruikelijke uurtarief van Madame. met een vooraf geschat aantal uren en/of het tarief.
- 3.3. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

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

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

3.6. Alle door Madame. 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.

3.7. Madame. 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 wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.8. Madame. is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.9. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Madame. zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde traject, programma, sessie of cursus of welke overeenkomst dan ook, dan is Madame. bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.10. Na het verstrijken van de duur van de opdracht, in geval van een traject met een bepaalde duur, kan door de klant geen

aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van de sessies en/of gesprekken met Madame. via de online agenda.

### ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

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

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

4.6. Indien de klant een overeenkomst met Madame. wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien zij bij ontbinding overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of ingeval van annulering 30 procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium. Indien door de klant een aanbetaling voldaan is, geldt deze aanbetaling als annuleringsvergoeding. Bij tussentijdse ontbinding van een traject of een programma blijft de klant onverminderd gehouden tot

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

4.7. Indien Madame., door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Madame. gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan de klant in rekening te brengen. Indien de klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Madame. in rekening wenst te brengen, heeft de klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Madame. uitgevoerde werk te vergoeden.

4.8. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van de klant. Madame. zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

### **ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR MADAME.**

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

5.2. Madame. spant zich in om de gegevens die Madame. 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 voer de geleverde diensten en/of producten dienst Madame. met de klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.

5.4. Madame. is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de

gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) na toestemming van de klant te publiceren op de website van Madame. en/of overige promotionele uitingen van Madame.

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

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

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

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 Madame. 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 Madame. 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 Madame. om verzoekt.

6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2. de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Madame. zijn verstrekt, heeft Madame. 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 Madame. 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 Madame.

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Madame. binnen 8 dagen na afronding van het traject. De klant vrijwaart Madame. 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 Madame. nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Madame. niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.7. Wanneer Madame. inloggegevens aan de klant verstrekt dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Madame. 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 overeenkomst tussen de klant en Madame. 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. De particuliere klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op de aankoop van de dienst binnen 14 dagen zonder opgaaft van redenen ontbinden. Madame. mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding.

6.10. De in artikel 6.9. genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de klant de dienst heeft afgenomen.

6.11. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt hij/zij dit binnen de bedenktijd aan Madame.

6.12. Als de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden. De klant blijft ten alle tijde gehouden de reeds uitgevoerde werkzaamheden naar rato te voldoen.

6.13. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.

6.14. 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 te retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt de 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.

### ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

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

7.2. Een door Madame. vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Madame. 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 Madame. , na deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijk termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

verplichtingen ingevolge de overeenkomst  
7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Madame. mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5. Aan de leveringsplicht van Madame. zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Madame. 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 Madame. verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Madame. biedt de mogelijkheid om het overeengekomen offertebedrag in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Bestellingen via de webshop worden direct online afgerekend. In ieder geval dient de aan de klant verstuurd factuur voor de aanvang van het traject of de coaching sessie 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 Madame.

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

8.5. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van een volledige vergoeding van .

zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,- excl. BTW (in geval van een particuliere klant geldt alleen het 15% percentage volgens de BIK-regeling) bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en 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 Madame. voorts het rechts 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 ermee akkoord dat Madame. elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Madame. zich het recht om hiervoor meerkosten à € 3,- per factuur te berekenen.

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

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

### 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, workshops, cursussen, templates, video's, werkboeken, online trainingen alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Madame. tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Madame. geleverde 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 Madame. 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 Madame.

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

9.5. Madame. is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Madame. plaatst. 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 Madame. vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2. en artikel 9.3. en artikel 14.6 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

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

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

10.3. Madame. kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde of tegenvallende resultaten.

10.4. Indien Madame. onverhoopt het geen bepaald in artikel 10.1. toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW) Dit bedrag is niet hoger dan € 4.500,- en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan Madame. uitkeert. Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door de klant.

10.5. In aanvulling op artikel 10.4. is Madame. dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

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

10.7. Madame. is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gedeerde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.8. De klant vrijwaart Madame. voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van Madame.

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

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

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

11.5. Bij overmacht heeft Madame. 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 Madame. in welke

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde artikel 78 boek 6 Burgerlijk Wetboek.

### ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING

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

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

12.3. Beide partijen, zowel de klant als Madame., 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 door zuivering van tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3. kan Madame. de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang gehaal of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan de klant (voorlopige) surséance 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 Madame. voortvloeiende verplichting;

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

Madame. 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 artikel 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 Madame. 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. Madame. behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Madame. 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 van het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.



# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

### ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. Madame. zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Madame. 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 Madame. worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Madame. aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Madame.

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

### ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN TRAJECTEN, CURSUSSEN EN SESSIES MADAME.

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

14.2. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan het traject of de cursus en ieder handelen van de klant is voor zijn eigen rekening en risico. Madame. aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor

de wijze waarop de klant aan de hem/haar gedoeerde wijze en methode van Madame. in praktijk tot uitvoering brengt.

14.3. Madame. is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens Madame., het recht op deelname of coaching gesprekken op te schorten totdat de klant aan 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 zakelijke de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen offertebedrag.

14.5. Na het einde van de online cursus behoudt de klant het recht om in te loggen op de online leeromgeving, tot het moment dat Madame. besluit de content te verwijderen. Madame. streeft ernaar al het materiaal online te houden. Indien Madame. besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen naar een andere website/leeromgeving, stelt Madame. de klant hier één maand voorafgaand aan de verhuizing dan wel verwijdering via het bij Madame. meest recente bekende e-mailadres op de hoogte. De klant is zelf verantwoordelijk voor het, indien mogelijk, tijdelijk downloaden van bestanden.

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

14.7. Madame. geeft de klant binnen een traject twee keer de mogelijkheid een ingeplande sessie te verplaatsen, mits dit uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie aan Madame. wordt vermeld. Indien niet uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie contact opgenomen is, of de sessie voor een derde keer wordt

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

verplaatst, vervalt de sessie.

14.8. Madame. is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van het ondergaan van sessies en/of het deelnemen aan een traject of programma. Madame. behoudt zich het recht voor de sessie te staken totdat er contact is geweest met een medisch specialist, arts of psychiater. Het ondergaan van de sessies vallen volledig onder het eigen risico van de klant.

14.9. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de livedagen of sessies van Madame. is slechts mogelijk indien het gaat om een particuliere klant en tot 48 uur voor aanvang van de livedag en/of de sessie. De klant die in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf een ticket heeft gekocht, maakt geen aanspraak op restitutie van het ticket. De klant is derhalve te allen tijde gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet.

14.10. Madame. behoudt zich het recht voor deelnemers te verwijderen bij livedagen of groepssessies indien de deelnemers door het gedrag een livedag of groepssessie belemmeren. Restitutie van betaalde gelden is daarbij uitgesloten.

14.11. Madame. is gerechtigd de livedagen of groepssessies 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.

14.12. Indien Madame. door overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om de livedag of groepssessie te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de livedag of groepssessies voor nader te bepalen datum. Indien de klant op de nader te bepalen

datum niet aanwezig kan zijn, heeft de klant de keuze voor restitutie van het betaalde bedrag.

De klant ontvangt binnen 14 dagen het betaalde bedrag retour op het rekeningnummer waarmee het ticket is aangeschaft.

14.13. De klant is gerechtigd screenshots te maken van de online trainingen, online leeromgeving en/of cursussen en via social media te delen mits dit gebeurt met vermelding naar het Instagramaccount @madamesupport en in beperkte mate.

14.14. Tijdens de duur van de online cursus en/of het programma kan de inhoud worden gewijzigd en/of aangevuld.

14.15. Madame. spant zich in om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van het platform waarop de content van de online cursus beschikbaar is. Madame. 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.

14.16. De klant kan van de mogelijkheid gebruik maken berichten te plaatsen op het platform en reacties te ontvangen van andere deelnemers van een van de programma's van Madame. De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten die worden verstuurd. Berichten die de klant binnen het platform verstuurt, mogen geen discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevatten of op enigerlei wijze de wet overtreden. Madame. is te allen tijde gerechtigd deze informatie zonder opgave van redenen te verwijderen of te wijzigen en de klant van het platform te verwijderen.

# MADAME.

## Algemene Voorwaarden

### **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 Madame. en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

15.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Madame. alleen binden indien en voor zover deze door Madame. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

15.3. Indien Madame. op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden kunnen daar door e 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 Madame. hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

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

15.7. De klant en Madame. zullen eventuele geschillen eerste 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 Noord-Nederland bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Madame en de klant.