

## Algemene voorwaarden Kiki Duren

### Artikel 1. Definities

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn de voorwaarden waarop Kiki Duren, gevestigd te Alicante, Spanje (ESZ0795336-R), diensten en/of producten levert en overeenkomsten sluit. Onder Kiki Duren zijn mede inbegrepen alle gevoerde en gebruikte handelsnamen, tenzij specifiek anders aangegeven.

1.2 Onder *opdrachtgever* wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die aan Kiki Duren een opdracht verstrekt tot het leveren van diensten en/of producten.

1.3 Onder *consument* wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die aan Kiki Duren een opdracht verstrekt tot het leveren van diensten en/of producten.

1.4 Onder *overeenkomst* wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: elke schriftelijke afspraak tussen Kiki Duren en de opdrachtgever tot het leveren van diensten en/of producten voor of ten behoeve van opdrachtgever.

1.5 Onder *producten en/of diensten* wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: alle producten en/of diensten, met betrekking tot het organiseren van retreats en andere (live) events en aanverwante diensten en/of (digitale) producten, zoals het geven van (online) trainingen, cursussen en masterclasses. Voorgaande geldt in de meest ruime zin van het woord.

1.6 Onder *schriftelijk* wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: alle op schrift gestelde communicatie, waaronder begrepen communicatie per e-mail en digitale berichtgeving, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

### Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Kiki Duren gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, geleverde (digitale) producten en overige verrichte handelingen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing wanneer er uit een overeenkomst een vervolgovereenkomst en/of meerwerk voortvloeit.

2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van Kiki Duren, maar ook ten behoeve van alle personen die voor Kiki Duren werkzaam zijn en alle personen of derde partijen die bij de uitvoering van de overeenkomst door Kiki Duren zijn ingeschakeld.

2.3 Indien de opdrachtgever inkoop- of andere (algemene) voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt de toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

2.4 Als een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard, dan zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven.

2.5 De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Kiki Duren is van toepassing. Kiki Duren kan op elk gewenst moment, zonder voorafgaande kennisgeving en opgave van redenen deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen en aanvullen. De meest recente versie is dan op alle overeenkomsten inclusief de reeds afgesloten overeenkomsten geldig. Deze wijzigingen en/of aanvullingen binden de opdrachtgever pas nadat deze schriftelijk van toepassing zijn verklaard met toezending van de voorwaarden. Enkel een consument heeft het recht om schriftelijk de overeenkomst te ontbinden uiterlijk op de dag voorafgaand aan de ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden indien hij niet akkoord gaat met de wijzigingen. Dat geldt niet voor zakelijke opdrachtgevers.

2.6 Indien Kiki Duren op eigen initiatief ten gunste van de opdrachtgever afwijkt van deze algemene voorwaarden, kunnen daar door de opdrachtgever nimmer enige rechten aan ontleend worden.

### Artikel 3. Aanbod en offertes

3.1 Alle offertes en aanbiedingen van Kiki Duren zijn geldig voor de in het aanbod en/of de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is het aanbod en/of de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod en/of de offerte is uitgebracht.

Een gedane aanbieding of offerte is vrijblijvend in de zin dat Kiki Duren het recht heeft om binnen één week nadat opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegaan met de offerte alsnog af te zien van de opdracht, zonder tot enige vergoeding van schade gehouden te zijn.

3.2 Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk aangeboden, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

3.3 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken.

3.4 Indien een aanbod/offerte gebaseerd is op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt en deze informatie blijkt onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft Kiki Duren het recht opgegeven prijzen, termijnen en andere voorwaarden aan te passen.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Kiki Duren niet tot levering van een deel van de producten en/of diensten in de offerte tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.6 Het risico van onduidelijkheden door (mondelinge of schriftelijke) gegeven opdrachten en mededelingen komen voor rekening en risico van de opdrachtgever.

3.7 Kiki Duren kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de opdrachtgever begrijpt of redelijkerwijze kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.

3.8 Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

3.9 De in de offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief heffingen van overheidswege en in het kader van overeenkomst te maken kosten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot kosten van derden, reis-, verblijf-, parkeer-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

#### **Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst**

4.1 De overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever de door Kiki Duren gedane aanbieding schriftelijk heeft geaccepteerd. Wanneer de aanvaarding van de opdrachtgever - al dan niet op ondergeschikte punten - afwijkt van het aanbod van Kiki Duren, komt de overeenkomst tot stand indien Kiki Duren schriftelijk met deze afwijking(en) heeft ingestemd.

4.2 Als de opdrachtgever zonder een daaraan voorafgaande aanbieding aan Kiki Duren een opdracht verstrekt, is Kiki Duren pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.

4.3 Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van Kiki Duren of zodra Kiki Duren - zonder bezwaar van de opdrachtgever - met de uitvoering van de opdracht is begonnen, voor haar bindend.

4.4 Kiki Duren kan te allen tijde het sluiten van de overeenkomst weigeren.

#### **Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst**

5.1 Kiki Duren bepaalt de wijze waarop, de middelen waarmee en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd.

5.2 Kiki Duren zal diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Kiki Duren heeft echter een inspanningsverplichting ten aanzien van geleverde diensten en kan niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. Kiki Duren kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van haar reeds verrichte diensten.

5.3 Het staat Kiki Duren vrij om de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden. Kiki Duren is verantwoordelijk voor de inschatting van geschiktheid van deze derde partijen.

5.4 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

5.5 Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de opdrachtgever, wordt gewijzigd kan dit consequenties hebben voor het oorspronkelijk overeengekomen bedrag, uitvoerings- of levertermijn en/of andere voorwaarden. Kiki Duren zal de opdrachtgever op de hoogte stellen van prijswijzigingen als gevolg van een wijziging van de overeenkomst.

5.6 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Kiki Duren gerechtigd om deze pas uit te voeren nadat daarvoor akkoord is gegeven door de opdrachtgever. Het

niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen toerekenbare tekortkoming van Kiki Duren op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

5.7 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Kiki Duren een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden.

5.8 Kiki Duren behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan de opdrachtgever verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen.

## **Artikel 6. Verplichtingen van partijen**

6.1 Kiki Duren zorgt voor:

- het uitvoeren van de overeenkomst zoals overeengekomen tussen beide partijen, met inachtneming van hetgeen in deze algemene voorwaarden bepaald;
- bevoegde en bekwame, representatieve medewerkers indien van toepassing;
- met zorg gekozen locaties en activiteiten tijdens live events en retreats;
- eventueel daarbij benodigde hulpmiddelen.

6.2 De opdrachtgever is gehouden alle informatie en gegevens, zoals NAW-gegevens, welke Kiki Duren naar haar oordeel nodig heeft voor het correct, volledig, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst, tijdig, in gewenste vorm en gewenste wijze aan Kiki Duren te verstrekken. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie niet tijdig, in gewenste vorm of op gewenste wijze aan Kiki Duren is verstrekt, heeft Kiki Duren het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten en uren in rekening te brengen bij de opdrachtgever. De uitvoerings- of levertermijn vangt pas aan nadat de opdrachtgever de gegevens aan Kiki Duren ter beschikking heeft gesteld. Kiki Duren is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Kiki Duren is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

6.3 De opdrachtgever is gehouden Kiki Duren onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

6.4 De opdrachtgever verplicht zich de omstandigheden voor Kiki Duren zo gunstig mogelijk te maken. De opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken.

6.5 De opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van Kiki Duren hoge eisen stellen, maar de opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Kiki Duren ter beschikking gestelde informatie en gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare informatie en gegevens.

6.6 De opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:

- het gebruik van de training, cursus of event en voor de doeleinden waarvoor deze zijn verstrekt;
- het behalen van de door de opdrachtgever beoogde doelstellingen en resultaten;
- het in acht nemen van (veiligheids)instructies en voorzorgsmaatregelen.

6.7 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veilig gebruik van de door Kiki Duren verstrekte gegevens en eventuele inlogcodes en het bewaren daarvan. De opdrachtgever mag eventueel verkregen inlogcodes en (cursus)materialen nimmer aan derden verschaffen of doorsturen. Kiki Duren is niet aansprakelijk voor verloren gegane (digitale) bestanden en/of het hacken daarvan. Indien de opdrachtgever aan Kiki Duren informatiedragers, elektronische bestanden en dergelijke verstrekt, garandeert de opdrachtgever dat deze vrij is van virussen en defecten.

6.8 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het correct gebruik van de geleverde diensten en het respecteren van de intellectuele eigendomsrechten van Kiki Duren en eventueel bij de uitvoering betrokken derde-partijen.

6.9 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om een deugdelijke verzekering af te sluiten en voldoende (andere) voorzorgsmaatregelen te treffen bij deelname aan retreats en andere live events.

6.10 De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een training, cursus of event. Deze blijven te allen tijde eigendom van Kiki Duren. Zij zal bovendien tijdig aangeven tot wanneer (cursus)materialen

beschikbaar zijn. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever het materiaal tijdig te bekijken.

6.11 Kiki Duren heeft het recht de opdrachtgever per direct de toegang tot een (online) cursus, training of event te ontzeggen indien de opdrachtgever de cursus of training op welke wijze dan ook verstoort, bijvoorbeeld indien aanwijzingen en/of instructies van Kiki Duren niet worden opgevolgd. De opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op restitutie van betaling.

6.12 Bij een online cursus of training kan Kiki Duren gebruik maken van een platform van een derde. Kiki Duren kan niet garanderen dat de online cursus of training op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.

6.13 Kiki Duren heeft het recht de inhoud van een (online) training, cursus of event uit te breiden, te beperken of aan te passen en programma's plannings, tijden en locaties van bijeenkomsten te wijzigen.

### **Artikel 7. Privacy**

7.1 De gegevens van opdrachtgever worden vertrouwelijk behandeld en niet gedeeld met derde partijen, tenzij er sprake is van toestemming door opdrachtgever, van een wettelijke verplichting of Kiki Duren voor zichzelf optreedt in een (gerechtelijke) procedure.

7.2 Kiki Duren neemt de bescherming van gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

7.3 Kiki Duren mag foto's en beeldmateriaal maken van de dienstverlening waarop opdrachtgever eventueel zichtbaar is en deze eventueel delen op social media of andere kanalen, bijvoorbeeld tijdens retreats en andere live events, tenzij opdrachtgever herkenbaar in beeld is en de opdrachtgever uitdrukkelijk verklaart hier niet mee akkoord te gaan.

### **Artikel 8. Prijzen**

8.1 Alle prijzen die Kiki Duren hanteert zijn in euro's, exclusief btw voor zakelijke opdrachtgevers en inclusief btw voor consumenten en exclusief overige kosten, zoals heffingen, reis-, verblijfs-, bezorg-, verzendkosten en kosten van derden, tenzij anders vermeld of anders overeengekomen.

8.2 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk-, zet- of tyfouten. Voor de gevolgen van druk-, zet- of tyfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaardt en is Kiki Duren niet verplicht het product en/of de dienst volgens de foutieve prijs te leveren.

8.3 Kiki Duren behoudt zich het recht voor om zijn prijzen tussentijds aan te passen. Kiki Duren zal tijdens de overeenkomst met de opdrachtgever de prijzen van de aangeboden producten/diensten niet verhogen, behoudens prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of wettelijke bepaling.

### **Artikel 9. Betaling en incasso**

9.1 Betaling geschiedt op factuurbasis. Facturen dienen binnen een termijn van 14 dagen te zijn voldaan en in ieder geval voor de start van de overeenkomst op de rekening van Kiki Duren te zijn bijgeschreven. De opdrachtgever krijgt pas toegang tot een online cursus of training na volledige betaling van het cursusbedrag.

9.2 Kiki Duren behoudt zich te allen tijde het recht voor om (volledige) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de opdrachtgever te verlangen.

9.3 Bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.

9.4 Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.

9.5 Bij niet tijdige of onvolledige betaling behoudt Kiki Duren zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten dan wel middels schriftelijke verklaring te ontbinden.

9.6 In geval van niet tijdige of onvolledige betaling is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Kiki Duren, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag tot aan de dag van algehele voldoening, aan de opdrachtgever wettelijke rente in rekening te brengen.

9.7 Kiki Duren is bij niet tijdige of niet volledige betaling door de opdrachtgever gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande ingebrekestelling is vereist, aan de opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 150,-. Ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke

proceskostenveroordeling overtreffen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.

9.8 In afwijking van hetgeen in de leden zes en zeven bepaald, zullen consumenten niet van rechtswege in verzuim komen te verkeren. Zij ontvangen eerst een schriftelijke ingebrekestelling waarin alsnog een termijn van 14 dagen wordt geboden om de betaling volledig te voldoen. Deze termijn vangt aan vanaf de dag dat de ingebrekestelling door consument is ontvangen.

9.9 Wanneer na de schriftelijke ingebrekestelling, bedoeld in het vorige lid, geen betaling volgt, is de consument in verzuim. De buitengerechtigde incassokosten over de hoofdsom wordt berekend conform het Besluit Buitengerechtigde Incassokosten.

- 15% over de eerste € 2.500,-, met een minimum van € 40,-, maximum van € 375,-.
- 10% over de volgende € 2.500,-
- 5% over de volgende € 5.000,-
- 1% over de volgende € 190.000,-
- 0,5% over het meerdere, met een maximum van € 6.775,-

9.10 De door de opdrachtgever gedane betalingen worden door Kiki Duren ten eerste in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.

9.11 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers, voor zover de diensten en/of producten ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers worden geleverd, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het factuurbedrag, ongeacht de tenaamstelling op de factuur.

#### **Artikel 10. Betalingsonmacht**

10.1 Kiki Duren is gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, op het tijdstip waarop de opdrachtgever:

- in staat van faillissement wordt verklaard of faillissement aanvraagt;
- (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
- anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (een deel van) zijn vermogen verliest.

#### **Artikel 11. Annulering van de opdracht**

11.1 De tussen partijen gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van de eigenaresse van Kiki Duren of de opdrachtgever dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Kiki Duren.

11.2 Indien het door Kiki Duren uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn haar erfgenamen niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van Kiki Duren op enigerlei wijze voortgezet.

11.3 Als de opdrachtgever de overeenkomst wenst te annuleren, is hij aan Kiki Duren een vergoeding van de reeds gemaakte kosten, alsmede een door Kiki Duren nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade inclusief gederde winst. Kiki Duren heeft het recht voornoemde schadevergoeding, naast betaling van de reeds gemaakte kosten, als volgt in rekening te brengen (tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen):

##### **In geval van live events / retreats:**

- annulering tot 90 dagen voor aanvang van de uitvoering door Kiki Duren, bedragen de annuleringskosten 15% van het overeengekomen totaalbedrag;
- bij annulering binnen 90 dagen voor aanvang van de uitvoering door Kiki Duren, bedragen de annuleringskosten 25% van het overeengekomen totaalbedrag;
- bij annulering binnen 60 dagen voor aanvang van de uitvoering door Kiki Duren bedragen de annuleringskosten 50% van het overeengekomen totaalbedrag;
- bij annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de uitvoering door Kiki Duren bedragen de annuleringskosten 100% van het overeengekomen totaalbedrag.

##### **Overige evenementen (op locatie) of digitale producten of diensten:**

- geen restitutie mogelijk daar er sprake is van externe kosten die in het aantal tickets en de daarmee verband houdende ticketprijs zijn verwerkt. Opdrachtgever krijgt bij aanschaf van digitale producten of diensten, zoals online cursussen, direct toegang tot deze producten of



diensten. Het herroepingsrecht (alleen van toepassing op consumenten) sluit Kiki Duren dan ook uitdrukkelijk uit.

11.4 In afwijking van hetgeen in het vorige lid is bepaald, zal in geval van annulering welke verband houdt met overmacht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot extreme weersomstandigheden, epidemieën of pandemieën, maatregelen van overheidswege en/of oorlog, enkel de gemaakte kosten van Kiki Duren in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.

11.5 Kiki Duren is niet aansprakelijk voor vertragingen van vluchten of geannuleerde vluchten door luchtvaartmaatschappijen, om welke reden dan ook. Indien een vlucht wordt geannuleerd, gestaakt e.d. door de desbetreffende luchtvaartmaatschappij, dient de opdrachtgever zelf zorg te dragen voor een omboeking en/of nieuwe vlucht indien mogelijk. De schade die hieruit ontstaat, dient de opdrachtgever zelf in te dienen bij zijn/haar reisverzekering. Kiki Duren is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van geannuleerde vluchten of vertragingen tijdens vluchten. Indien een retreat of live event in zijn geheel niet door kan gaan voor de opdrachtgever door vertraging/annulering in vluchten, zal Kiki Duren enkel de gemaakte kosten bij de opdrachtgever in rekening brengen.

11.6 Annulering na aanvang van de overeenkomst door Kiki Duren is niet meer mogelijk. In dat geval bedragen de annuleringskosten altijd 100%.

11.7 In alle gevallen dient de opdrachtgever naast de annuleringskosten tevens de kosten van derden te voldoen.

11.8 Indien de opdrachtgever de uitvoering van de overeenkomst wenst uit te stellen naar een latere datum (indien mogelijk naar het oordeel van Kiki Duren), is hij gehouden alle reeds gemaakte kosten per direct te voldoen (zoals kosten van derden), alsmede het eventuele prijsverschil tussen het overeengekomen tarief en het op de nieuwe datum geldende tarief.

11.9 De opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Kiki Duren vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

11.10 Kiki Duren heeft het recht alle reeds door de opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door de opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding dan wel annuleringskosten.

11.11 Kiki Duren heeft te allen tijde het recht om de overeenkomst op te zeggen, om welke reden dan ook, zonder gehouden te zijn tot betaling van enige schadevergoeding. Opdrachtgever is dan alleen gehouden tot betaling van het reeds uitgevoerde gedeelte, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.

## **Artikel 12. Opschorting en ontbinding**

12.1 Kiki Duren heeft het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien (1) de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, dan wel (2) indien Kiki Duren kennis heeft genomen van omstandigheden die haar goede grond geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet (behoorlijk) zou kunnen nakomen of (3) indien de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid blijft uit.

12.2 Kiki Duren is tevens bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in de in het eerste lid van dit artikel genoemde situaties, of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd.

12.3 Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke tussenkomst.

12.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Kiki Duren op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

12.5 Kiki Duren behoudt zich het recht voor schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige schade of gemaakte kosten door de opdrachtgever of derden.

## **Artikel 13. Overmacht**

13.1 Wordt de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk door een oorzaak die Kiki Duren niet kan worden toegerekend of waardoor nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Kiki Duren kan worden verlangd, waaronder begrepen maar niet beperkt tot ziekte van haarzelf of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van ingeschakelde derden, te late of onvolledige levering door post- en bezorgdiensten, overheidsmaatregelen, epidemieën en pandemieën, extreme weersomstandigheden en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming, dan is Kiki Duren gerechtigd de

uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

13.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van Kiki Duren en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening kan komen van Kiki Duren. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Kiki Duren geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Kiki Duren niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

13.3 In geval van overmacht zal Kiki Duren zich naar redelijkheid inspannen om desgewenst te voorzien in een alternatieve oplossing. Kiki Duren behoudt het recht om de overeenkomst op te schorten in geval van overmacht.

13.4 Als de overmachtsituatie zich voordoet op het moment dat de verplichtingen van Kiki Duren gedeeltelijk zijn nagekomen of zij deze zal kunnen nakomen, is Kiki Duren gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte c.q. het na te komen gedeelte te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen, als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

13.5 Vanaf het moment dat de overmachtsituatie tenminste twee maanden heeft geduurd of blijvend van aard is, mogen beide partijen de overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst (gedeeltelijk) ontbinden, zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

14.1 Indien de opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van Kiki Duren, die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Kiki Duren voor enkel en alleen de directe schade, beperkt tot het bedrag dat door een gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien de verzekering geen dekking biedt of niets uitkeert, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het gefactureerde of te factureren bedragen.

14.2 Kiki Duren is enkel aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend 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 (expertisekosten);
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Kiki Duren aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Kiki Duren kan worden toegekend (herstelkosten);
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de brede zin van het woord en als bedoeld in dit artikel.

14.3 Aansprakelijkheid van Kiki Duren voor indirecte en immateriële schade, daaronder begrepen gevolgschade, bedrijfsschade en letselschade, is uitgesloten.

14.4 Kiki Duren is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. De opdrachtgever zal Kiki Duren vrijwaren en schadeloosstellen ter zake van alle aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst geleden schade.

14.5 Aansprakelijkheid van Kiki Duren voor door ingeschakelde derde partijen veroorzaakte schade is uitdrukkelijk uitgesloten, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten. Een zakelijke opdrachtgever dient zich in dat geval direct tot deze derde partij te wenden.

14.6 Kiki Duren is nooit aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat door:

- een overmachtssituatie zoals bedoeld in deze algemene voorwaarden, zoals ziekte van (de medewerkers van) Kiki Duren, storingen in apparatuur of programmatuur, onbereikbaarheid van online omgeving of digitale producten en/of diensten;
- aanlevering van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de opdrachtgever zijn verstrekt of het anderszins niet voldoen aan in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen door opdrachtgever;
- gebruik van de diensten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is;
- het niet of verkeerd opvolgen van adviezen en/of instructies van Kiki Duren, door de opdrachtgever of derden;
- lichamelijke/fysieke klachten, psychische klachten en/of letsel n.a.v. activiteiten tijdens events en retreats. Dergelijke klachten dienen altijd voorafgaand aan de activiteit aan Kiki Duren kenbaar te worden gemaakt. Alle activiteiten zijn bedoeld als vrijetijdsbesteding en deelname aan de activiteit geschiedt geheel voor eigen risico van de opdrachtgever;

# Op retreat met *Kiek*

- indien de opdrachtgever onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft genomen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het niet of niet deugdelijk afsluiten van benodigde verzekeringen tijdens retreats en overige (live) events;
- geannuleerde of gestaakte vluchten door luchtvaartmaatschappijen, vertragingen onderweg e.d..
- tegenvallende resultaten of het niet behalen van door opdrachtgever beoogde doelstellingen;
- beslissingen die opdrachtgever heeft genomen op basis van adviezen en begeleiding door Kiki Duren, al dan niet in overleg met Kiki Duren;
- Schade aan (eigendommen van) deelnemers van een event of retreat, dan wel aan (eigendommen van) opdrachtgever, die veroorzaakt zijn door het niet (volledig) nakomen van de verplichtingen van de opdrachtgever;
- een langere uitvoeringstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke reden daaraan ten grondslag ligt;
- een langere uitvoerings- of leveringstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke reden daaraan ten grondslag ligt;

14.7 Een vordering tot schadevergoeding door de opdrachtgever dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij Kiki Duren te zijn ingediend. Bij gebreke van een tijdige indiening van een vordering tot schadevergoeding, vervalt het recht op schadevergoeding. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, geldt een verjaringstermijn van één jaar.

14.8 Het in dit artikel bepaalde geldt behoudens opzet of grove nalatigheid van Kiki Duren en diens leidinggevenden en indien dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten zich hiertegen verzetten.

14.9 Alle ter beschikking gestelde zaken tijdens live events en retreats blijven eigendom van Kiki Duren en/of derden. Indien door toedoen van de opdrachtgever de zaken beschadigen of vermist raken, dient de opdrachtgever de herstellkosten / vervangingswaarde van de zaken binnen 5 werkdagen aan Kiki Duren te vergoeden.

## **Artikel 15. Intellectueel eigendomsrechten**

15.1 Kiki Duren behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met de opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd. Alle woord- en beeldmerken zijn eigendom van Kiki Duren en mogen niet geheel of deels worden gebruikt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kiki Duren.

15.2 Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op de door Kiki Duren ontwikkelde geestesproducten, zijn en blijven het exclusieve eigendom van Kiki Duren, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden ter hand zijn gesteld. Deze mogen door opdrachtgever of derden niet worden be- of verwerkt, openbaar worden gemaakt, gekopieerd of geëxploiteerd behalve tot het inwinnen van juridisch oordeel of een expertise ten aanzien van de dienstverlening door Kiki Duren

15.3 De inhoud van de website, adviezen, offertes, overeenkomsten, e-books, trainingen, cursussen, masterclasses en digitale producten en diensten van Kiki Duren zijn het eigendom van Kiki Duren of diens licentiegevers en worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om (een gedeelte van) bovengenoemde intellectuele eigendommen te verveelvoudigen, te verwerken, te exploiteren of op andere wijze openbaar te maken zonder voorafgaande toestemming van Kiki Duren.

15.4 De rechten van intellectueel eigendom welke Kiki Duren in licentie gebruikt mag de opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

15.5 Na het einde van de overeenkomst hebben noch de opdrachtgever noch Kiki Duren jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte informatie en gegevens, behoudens de wettelijk gestelde bewaarplicht.

15.6 Eventueel verkregen inloggegevens voor een online dienst of product en online producten of diensten zelf, mogen door opdrachtgever nimmer openbaar worden gemaakt of aan derden worden verstrekt. Deze zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. Bij eventuele schending hiervan wordt de toegang tot de online diensten en producten direct beëindigd, zonder dat opdrachtgever recht heeft op enige schadevergoeding of restitutie.

15.7 De opdrachtgever is bij overtreding van de bepalingen in dit artikel gehouden alle door Kiki Duren en derden geleden schade volledig te vergoeden.



#### **Artikel 16. Vertrouwelijkheid**

16.1 Wanneer partijen kennisnemen van gegevens van de andere partij waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, maken zij deze gegevens op geen enkele wijze bekend aan derden. Een uitzondering hierop geldt wanneer wet- en regelgeving tot bekendmaking verplicht of indien dit noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

16.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de partijen als zodanig zijn aangeduid.

16.3 Kiki Duren zal zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens van de opdrachtgever en zich houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie voor meer informatie de privacyverklaring op de website van Kiki Duren.

#### **Artikel 17. Klachten**

17.1 Klachten met betrekking tot de geleverde diensten en/of producten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na levering, uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek, indien de opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Kiki Duren kenbaar te worden gemaakt. Een klacht kan per e-mail worden ingediend via [kikiduren@live.nl](mailto:kikiduren@live.nl).

17.2 Klachten schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.

17.3 Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht en worden de (op)geleverde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van opdrachtgever.

17.4 Kiki Duren dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Indien een klacht gerechtvaardigd is, zal Kiki Duren zorgdragen voor ofwel verbetering van de opdracht, aanvullende dienstverlening of gedeeltelijke restitutie, een en ander ter keuze van Kiki Duren.

#### **Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

18.1 Op alle overeenkomsten tussen partijen, evenals de daaruit voortvloeiende geschillen, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

18.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde Internationale wet- en regelgeving is uitdrukkelijk uitgesloten.

18.3 De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Kiki Duren is gevestigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen. Dit geldt ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd. Voor consumenten geldt dat tevens de rechter in de woonplaats van consument bevoegd is tot geschillenbeslechting.