

It's in the Little Things is een eenmanszaak, gevestigd in Bergeijk en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90797191. It's in the Little Things werkt met algemene voorwaarden, lees het document goed door, zodat je weet wat we van elkaar mogen verwachten.

## **Artikel 1 – Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. It's in the Little Things: de dienstverlener, gevestigd te Bergeijk, KvK-nummer 90797191;
2. Opdrachtgever: de wederpartij (natuurlijke persoon of rechtspersoon) in opdracht van wie It's in the Little Things werkzaamheden verricht dan wel met wie It's in the Little Things een overeenkomst aangaat of wie gebruikt maakt van onze diensten;
3. Gebruiker: een natuurlijke of rechtspersoon die gebruikmaakt van de dienst(en) van It's in the Little Things, waaronder, maar niet uitsluitend, de website, trainingen, cursussen, producten, masterclasses of andere werkzaamheden;
4. Partijen: It's in the Little Things en opdrachtgever tezamen;
5. Overeenkomst: de (opdracht)overeenkomst tussen It's in the Little Things en opdrachtgever
6. Consument: de gebruiker die niet handelt in uitoefening van bedrijf of beroep;
7. Schriftelijk: per e-mail of per post;
8. Derde(n): (rechts)personen niet zijnde It's in the Little Things of de gebruiker;
9. Dienst: alle huidige en toekomstige diensten die It's in the Little Things aanbiedt, zoals omschreven in de overeenkomst;
10. Product: alle huidige en toekomstige producten die It's in the Little Things aanbiedt op de website;
11. Informatiedragers: magnetische banden en schijven, optische schijven en alle andere middelen bestemd voor het met behulp van apparatuur vastleggen, bewerken, verzenden of verveelvoudigen dan wel openbaar maken van teksten, beelden of andere gegevens, een en ander in de meest ruime betekenis van het woord;
12. Annulering: alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst;
13. Website: de website [itsinthelittlethings.nl](https://itsinthelittlethings.nl) en alle gerelateerde (sub)domeinen, beheerd door It's in the Little Things.
14. In-company / training op locatie: een training of cursus welke plaatsvindt op locatie van de opdrachtgever. Er wordt in groepsverband een programma gevolgd dat toegespitst is op de branche en organisatie van de opdrachtgever.
15. Opleidingsbedrag: de overeengekomen prijs voor de in-company training.
16. Trainer: de persoon die de deelnemer door middel van de in-company training traint.

## **Artikel 2 – Algemene bepalingen**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle tussen de opdrachtgever en It's in the Little Things gesloten overeenkomsten, voor zover daar door de dienstverlener niet schriftelijk van is afgeweken.
2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op toekomstige, aanvullende en/of vervolgoopdrachten.
3. Algemene (inkoop-)voorwaarden van de opdrachtgever zijn slechts van toepassing indien uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat deze met uitsluiting van deze leveringsvoorwaarden op de overeenkomst tussen partijen van toepassing zullen zijn.
4. Afwijkingen of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden of vernietigd worden, dan blijven alle andere bepalingen volledig van toepassing. Dienstverlener gaat dan in overleg om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen af te spreken. Het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt zoveel mogelijk gevolgd.
6. It's in the Little Things kan niet garanderen dat met de door haar uitgevoerde werkzaamheden immer het door de gebruiker gewenste resultaat bereikt wordt. De aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis.
7. It's in the Little Things is gerechtigd om voor de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
8. It's in the Little Things is gerechtigd om de gebruiker de toegang tot haar website, het account van de gebruiker of andere diensten te ontzeggen, indien de gebruiker niet voldoet aan de overeenkomst, de algemene voorwaarden en/of enig onderdeel daarvan, wanneer er een recht van een derde of van It's in the Little Things wordt geschonden of er enige onrechtmatige of onwenselijke omstandigheden door toedoen van de gebruiker zich voordoen.

## **Artikel 3 – Offertes en overeenkomst**

1. Het aanbod en alle offertes van It's in the Little Things zijn vrijblijvend.
2. Offertes hebben een geldigheidsduur van veertien dagen, waarna het aanbod in de offerte automatisch vervalt.
3. It's in the Little Things kan niet gebonden worden aan kennelijke fouten en verschrijvingen in haar offertes, overeenkomsten of op haar website.
4. De offerte is gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte informatie. Als blijkt dat deze informatie onjuist is, mag de dienstverlener de aanbieding aanpassen en komen de kosten voor rekening van de opdrachtgever. Maten, gewichten, afbeeldingen, tekeningen, technische en/of chemische specificaties, soort, hoeveelheid, samenstelling en kwaliteit, opgenomen in de offerte, zijn bij benadering.

5. Wanneer opdrachtgever/gebruiker akkoord gaat met een offerte ontvangt opdrachtgever een schriftelijke overeenkomst. Deze moet binnen zeven dagen na ontvangst worden ondertekend en teruggestuurd worden aan de dienstverlener.
6. Na ondertekening en retourzending van de overeenkomst kan de overeenkomst niet meer kosteloos geannuleerd of tussentijds opgezegd worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
7. Intellectuele eigendomsrechten op de offerte en op alle daarbij gevoegde documenten berusten bij It's in the Little Things. Het is de opdrachtgever/gebruiker niet toegestaan de offerte en alle daarbij gevoegde documenten aan derden kenbaar te maken of openbaar te maken.
8. Indien van toepassing wordt er in de offerte een levertijd benoemd. Deze levertijd is altijd indicatief en geeft gebruiker bij overschrijding geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. De levertijd is niet als een fatale termijn te beschouwen.
9. Een aanbod en offertes gelden niet automatisch voor nieuwe overeenkomsten, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
10. Als een wijziging van de overeenkomst leidt tot hogere kosten, mag dienstverlener dit doorberekenen aan opdrachtgever/gebruiker.
11. Aan een oriënterend gesprek zijn zonder tegenbericht geen kosten verbonden. Als het eerste gesprek verder gaat dan een kennismaking met It's in the Little Things en het gevraagde werk dan kunnen er kosten worden doorberekend. Meerkosten worden altijd vooraf gecommuniceerd. Ontvang opdrachtgever graag een verslag van het gesprek, met eventuele voorstellen voor een vervolgbespreking, dan dient opdrachtgever dit vooraf te communiceren, en geldt het afgesproken uurtarief.
12. In de offerte of in de opdrachtbevestiging wordt de opdracht kort omschreven en wordt het volgende aangegeven:
  - a. Het doel van de opdracht, het gebruiksdoel van het werk, de eisen van de opdrachtgever en de omvang van het werk;
  - b. In hoeverre medewerking van de opdrachtgever vereist is, c.q. wat de inbreng is;
  - c. Welke materialen en gegevens opdrachtgever aanlevert en binnen welke termijn;
  - d. Wie het werk goedkeurt en binnen welke tijd;
  - e. In wiens opdracht en voor wiens rekening het werk wordt uitgevoerd en wie tekeningsbevoegd is;
  - f. De wijze waarop het werk wordt aangeleverd (papier, digitaal of andere informatiedrager) en het gewenste bestandsformaat;
  - g. De uiterste aanlevertermijnen, de tijd voor de standaardherziening van het definitieve werk.
13. Ook worden, indien van toepassing, werkzaamheden vermeld als:
  - a. Onderzoek / research;
  - b. Conceptontwikkeling;

- c. Eindredactie;
  - d. Administratieve ondersteuning;
  - e. Correctie van zet- en/of drukproeven of van opgemaakte bestanden;
  - f. Vormgeving, begeleiding van drukwerk en afwerking;
  - g. Traffic.
14. It's in the Little Things behoudt zich het recht voor om, geen uitvoering te geven aan een gesloten overeenkomst, bijvoorbeeld indien zij gereede twijfel of informatie heeft dat de opdrachtgever/gebruiker niet aan zijn (financiële) verplichtingen zal (kunnen) voldoen. Indien It's in the Little Things weigert zal zij de opdrachtgever/gebruiker binnen redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst schriftelijk van de weigering op de hoogte stellen.
  15. Indien de opdrachtgever/gebruiker de offerte langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt dienstverlener onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van de opdracht.
  16. De overeenkomst tussen partijen wordt aangegaan voor een bepaalde tijd en eindigt bij voltooiing, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
  17. Weigert opdrachtgever/gebruiker op een bepaalde manier medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst, dan is opdrachtgever/gebruiker nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen. Ook als dienstverlener nog geen werkzaamheden kon uitvoeren of de opdracht kon afronden.
  18. It's in the Little Things bepaalt de wijze waarop en door welke personen de overeenkomst wordt uitgevoerd. It's in the Little Things heeft daarbij het recht bij de uitvoering van de overeenkomst, zonder kennisgeving aan de opdrachtgever, derden in te schakelen, goederen van derden te betrekken, diensten van derden af te nemen en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.

#### **Artikel 4 – Annulering**

1. De opdrachtgever is gerechtigd een overeenkomst te annuleren, voordat de dienstverlener met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen, mits hij de hierdoor voor de dienstverlener ontstane schade vergoedt. Onder deze schade worden begrepen de door de dienstverlener geleden verliezen en gederfde winst en in elk geval de kosten die de dienstverlener reeds ter voorbereiding heeft gemaakt, waaronder die van gereserveerde productiecapaciteit, ingekochte materialen, ingeroepen diensten en producten en opslag.
2. Na het volledig en succesvol afronden van de online betaalprocedure van een online training krijgt gebruiker direct toegang tot de online training via een inlogschermb met eigen inloggegevens. Op dat moment is het niet meer mogelijk om de bestelling te annuleren en bestaat er geen restitutie bij betaalde gelden. Gebruiker komt hiermee expliciet overeen dat het herroepingsrecht vervalt en dat tussentijdse opzegging niet mogelijk is.
3. It's in the Little Things mag (online) trainingen zonder opgaaf van reden annuleren. Opdrachtgever/gebruiker krijgt het reeds betaalde geld terug.

4. Trainingen op locatie dienen voorafgaand aan de training geannuleerd worden per e-mail.
  - a. Als de afspraak tot 60 dagen voor aanvang van de in-company training geannuleerd wordt, bedragen de annuleringskosten 30% van het gehele bedrag.
  - b. Als de afspraak tussen de 60 en 30 dagen voor aanvang van de training geannuleerd wordt, zal 50% van het gehele bedrag in rekening worden gebracht.
  - c. Als de afspraak tussen de 30 en 14 dagen voor aanvang van de training geannuleerd wordt, zal 70% van het gehele bedrag in rekening worden gebracht.
  - d. Als de afspraak binnen 14 dagen voor de in-company training ingetrokken wordt, is dienstverlener genoodzaakt de geboekte training volledig in rekening te brengen. Het is dan namelijk niet mogelijk voor It's in the Little Things om deze tijd op dezelfde manier te besteden en al het voorwerk voor de op maat gemaakt training is op dat moment ook al gedaan.
5. Na ondertekening en retourzending van de overeenkomst kan de overeenkomst niet meer kosteloos geannuleerd of tussentijds opgezegd worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
6. Wil opdrachtgever annuleren of tussentijds opzeggen en heeft dienstverlener nog geen werkzaamheden uitgevoerd, dan mag dienstverlener altijd minimaal 50% van het betaalde en/of geoffreerde bedrag als annuleringsvergoeding in rekening brengen.
7. Wil opdrachtgever annuleren of tussentijds opzeggen en heeft dienstverlener al werkzaamheden uitgevoerd, dan heeft opdrachtgever geen recht op restitutie van reeds betaalden gelden en/of mag dienstverlener het openstaande bedrag factureren. Ook als nog niet alle diensten zijn uitgevoerd.
8. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de (gewijzigde) overeenkomst levert aan de kant van dienstverlener geen wanprestatie op. Het is dan ook geen gegronde reden voor de opdrachtgever om de overeenkomst te annuleren, op te zeggen of (tussentijds) te ontbinden.

#### **Artikel 5 – Herroepingsrecht**

1. De gebruiker die handelt als consument kan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst gesloten buiten de verkooppriimte zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken:
  - a. Bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten: de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten. Dit herroepingsrecht vervalt wanneer de uitvoering van de dienst, met instemming van de consument, is begonnen voor het einde van deze bedenktijd.
  - b. Bij consumentenkoop: de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen.

2. Het herroepingsrecht vervalt indien er sprake is van levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - a. De uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de gebruiker; en
  - b. de gebruiker heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.
3. Het herroepingsrecht vervalt indien sprake is van een dienstenovereenkomst, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a. De uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de gebruiker; en
  - b. de gebruiker heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra It's in the Little Things de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
4. Het herroepingsrecht is niet van toepassing indien de gebruiker geen consument is.

#### **Artikel 6 – Tussentijdse wijziging van de opdracht**

1. Als na de totstandkoming van de overeenkomst, de opdracht wordt uitgebreid, is er sprake van een aanvullende opdracht. De aanvullende opdracht wordt apart geoffreerd.
2. Wijzigingen in de oorspronkelijke overeenkomst zijn pas geldig op het moment als de wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde overeenkomst zijn aanvaard door zowel opdrachtgever als dienstverlener. Een wijziging geschiedt altijd schriftelijk.
3. Wanneer er als gevolg van gewijzigde omstandigheden bij de opdrachtgever de opdracht wordt gewijzigd, uitgesteld of ingetrokken, dan is dienstverlener niet verplicht diensten die nog niet gereed, te leveren. It's in the Little Things heeft echter wel recht op betaling voor de verrichte arbeid en op een schadevergoeding voor het niet uitgevoerde deel van de opdracht.
4. Wanneer dienstverlener op verzoek van opdrachtgever of met voorafgaande instemming van de opdrachtgever, werkzaamheden of andere prestaties verricht of heeft verricht, die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, wordt dit gezien als meerwerk. Meerwerk wordt door opdrachtgever vergoed volgens de op dat moment geldende tarieven van de dienstverlener. Van meerwerk is ook sprake als de omvang van de overeenkomst wordt uitgebreid of gewijzigd.

#### **Artikel 7 – Verplichtingen van de opdrachtgever**

1. Opdrachtgever zorgt dat de benodigde gegevens, informatie, ruimtes en apparatuur, waarvan dienstverlener heeft aangegeven noodzakelijk te zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van overeenkomst, op tijd en in de juiste vorm aan dienstverlener versterkt wordt. Laat opdrachtgever dit na, dan heeft It's in the Little Things het recht de uitvoering van overeenkomst op te schorten

- en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van dienstverlener in rekening te brengen aan de opdrachtgever.
2. Opdrachtgever dient It's in the Little Things alle bevoegdheden en autorisaties te verlenen die nodig zijn om de overeenkomst naar behoren uit te voeren. Als de opdrachtgever niet aan deze verplichting voldoet, dan heeft dienstverlener het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van dienstverlener in rekening te brengen aan de opdrachtgever.
  3. Zodra de adresgegevens, het telefoonnummer en/of het e-mailadres van de opdrachtgever wijzigt, dan stelt opdrachtgever dienstverlener daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

### **Artikel 8 – Prijs**

1. Alle opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. De prijs die de dienstverlener voor de door haar te verrichten prestatie heeft opgegeven geldt uitsluitend voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties.
3. Bij samengestelde aanbiedingen bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte van de totale prestatie tegen het voor dit gedeelte in het aanbod vermelde bedrag of tegen een evenredig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.
4. Dienstverlener sluit slechts overeenkomsten als vooraf een vast (uur)tarief is afgesproken, of sprake is van een vaste prijs. De gemaakte afspraken gelden niet automatisch voor toekomstige (vervolg)opdrachten.
5. Als dienstverlener voor de uitvoering van de opdracht bepaalde zaken en/of diensten bij derden belegd, zullen de volledig daarbij gepaard gaande kosten vooraf voor 100% betaald moeten worden door de opdrachtgever.
6. De (uur)tarieven kunnen ieder jaar in januari opnieuw door dienstverlener worden vastgesteld.
7. De dienstverlener is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen wanneer één of meer van de volgende omstandigheden zich na het sluiten van de overeenkomst voordoen: stijging van de kosten van materialen, halffabrikaten of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, stijging van verzendkosten, stijging van lonen, stijging van werkgeverslasten sociale verzekeringen, stijging van de met andere arbeidsvoorwaarden gemoeide kosten, invoering van nieuwe en verhoging van bestaande overheidsheffingen op grondstoffen, energie of reststoffen, een aanzienlijke wijziging in valutaverhoudingen of, in het algemeen, omstandigheden die met een ander vergelijkbaar zijn.
8. Extra bewerkelijke tekst, onduidelijke kopij, onduidelijke schetsen, tekening of modellen, ondeugdelijke informatiedragers, ondeugdelijke computerprogrammatuur of databestanden, ondeugdelijke wijze van aanlevering van de door de opdrachtgever aan te leveren materialen of

producten en alle soortgelijke toeleveringen door de opdrachtgever die de dienstverlener tot meer werkzaamheden of kosten noodzaken dan deze bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten, zijn grond voor verhoging van de overeengekomen prijs. Ook buitengewone of in redelijkheid onvoorzienbare verwerkingsmoeilijkheden voortvloeiend uit de aard van de te verwerken materialen en producten zijn grond tot verhoging van de overeengekomen prijs.

## **Artikel 9 – Betaling**

1. Betaling dient volledig en uiterlijk veertien dagen na factuurdatum plaats te vinden.
2. Het verrekenen van door dienstverlener gefactureerde bedragen is niet toegestaan.
3. Betaling kan ineens of, als It's in the Little Things dat schriftelijk aanbiedt, in termijnen. Als opdrachtgever betaalt in termijnen blijft ook na het einde van de overeenkomst de verplichting tot betaling bestaan, net zolang opdrachtgever het volledige verschuldigde bedrag heeft betaald.
4. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, betaalt opdrachtgever voor alle diensten en producten van It's in the Little Things direct elektronisch bij het bestellen c.q. aangaan van de overeenkomst het verschuldigde bedrag ineens of in termijnen. Na de betaling ontvangt opdrachtgever/gebruiker de factuur per e-mail.
5. Bij overschrijding van de veertien daagse betaaltermijn is opdrachtgever automatisch, en zonder ingebrekestelling, in verzuim. Opdrachtgever ontvangt een betalingsherinnering en dient binnen 7 dagen te betalen.
6. Bij overschrijding van de termijn van 21 (eenentwintig) dagen zal vanaf dat moment wettelijke rente over het openstaande bedrag betaald moeten worden. Alle kosten die het gevolg zijn van het te laat of niet verkrijgen van betaling door opdrachtgever, komen voor de rekening van de opdrachtgever. Dergelijke incassokosten bedragen minimaal 10% van het totale factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. Btw.
7. Geschiedt betaling in termijnen, dan heeft dienstverlener bij een te late betaling het recht de dienstverlening of het leveren van producten (tijdelijk) op te schorten. In een dergelijk geval kan dienstverlener een 'bevrozing' toepassen, waarmee de toegang tot of beschikking over bepaalde diensten en/of producten wordt ontzegd. De 'bevrozing' wordt pas opgeheven nadat er schriftelijke afspraken zijn gemaakt over het vervolg.
8. Opdrachtgever doet afstand van het recht om een schuld aan dienstverlener te verrekenen met een vordering op dienstverlener.
9. Opdrachtgever doet afstand van het recht om nakoming van een verplichting op te schorten of uit te stellen.
10. Eventuele extra kosten voor meerwerk, die niet voor de prijsopgave waren afgesproken, worden vooraf gecommuniceerd en achteraf in rekening gebracht.



11. Rechten, zoals een licentie om het werk te gebruiken, worden slechts verleend nadat de opdrachtgever aan de betalingsverplichting jegens dienstverlener heeft voldaan.
12. De overeengekomen vergoeding is ook verschuldigd indien de opdrachtgever geen gebruik maakt van het werk.
13. Klachten over een factuur dienen binnen één week na de factuurdatum schriftelijk bij It's in the Little Things gemeld worden. Gebeurt dit niet binnen de gestelde termijn, dan vervalt dit recht. Een klacht over een factuur schort de betalingsverplichting naar de dienstverlener niet op.

## **Artikel 10 – Aansprakelijkheid**

In geval gebruiker een consument is:

1. De totale aansprakelijkheid van It's in the Little Things is beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen honorarium (exclusief btw). In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan het door de aansprakelijkheidsverzekering van It's in the Little Things uit te keren bedrag.
2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt het voor die overeenkomst bedongen honorarium gesteld op het totaal van vergoedingen (exclusief btw) van de afgelopen zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
3. Niet beperkt is de aansprakelijkheid van It's in the Little Things voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van It's in the Little Things.

In geval de gebruiker handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf:

4. It's in the Little Things is niet aansprakelijk voor indirecte en directe schade. Niet uitgesloten is de aansprakelijkheid van dienstverlener voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van It's in the Little Things.
5. Indien It's in the Little Things toch aansprakelijk is voor directe schade zal de totale aansprakelijkheid van dienstverlener beperkt zijn tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen honorarium (exclusief btw).
6. De hoogte van de schadevergoeding zal nimmer meer bedragen dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering uitkeert.
7. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt het voor die overeenkomst bedongen honorarium gesteld op het totaal van vergoedingen (exclusief btw) van de afgelopen zes maanden.
8. Onder directe schade wordt verstaan:
  - a. Redelijke kosten die de gebruiker zou moeten maken om de prestatie van It's in the Little Things aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de gebruiker wordt ontbonden;

- b. Redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op de schade in de zin van deze voorwaarden;
  - c. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade voor zover de gebruiker aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade in de zin van deze voorwaarden.
- 9. De gebruiker vrijwaart It's in the Little Things voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden gemaakt door de door dienstverlener ingeschakelde derden.
- 10. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor blocks op het account tijdens het plaatsen van advertenties op social media. Deze risico's zijn voor de opdrachtgever. Het kan voorkomen dat het advertentieaccount van opdrachtgever geblokkeerd wordt, omdat er niet voldaan wordt aan de richtlijnen van Google of Facebook. It's in the Little Things kan hier niet aansprakelijk voor worden gesteld, dit valt altijd onder de eigen verantwoording van de opdrachtgever.
- 11. It's in the Little Things kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de teksten die in opdracht van de opdrachtgever zijn geschreven.
- 12. Als een deelnemer van een door dienstverlener gegeven training verkeerd geïnterpreteerd heeft, kan It's in the Little Things daarvoor niet verantwoordelijk worden gesteld.

Algemene bepalingen omtrent aansprakelijkheid:

- 13. It's in the Little Things verleent haar diensten naar beste weten en kunnen. Dienstverlener kan echter niet de garantie geven dat een gewenst resultaat op een bepaald tijdstip ook behaald zal worden. Partijen gaan een inspanningsverbintenis aan en niet een resultaatsverbintenis.
- 14. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de gebruiker de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij dienstverlener meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen dienstverlener vervalft door het enkele verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 15. It's in the Little Things is niet aansprakelijk voor schade toegebracht door hulppersonen als bedoeld in art. 6:76 BW.
- 16. It's in the Little Things is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat dienstverlener is uitgegaan van door de gebruiker verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 17. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade in de vorm van bedrijfs- en/of stagnatieschade, reputatieschade, milieuschade, opgelegde boetes, vertragingsschade, gevolgschade, omzet- en/of winstderving, productieverlies of waardevermindering van producten.
- 18. De aansprakelijkheid van It's in the Little Things is verder in ieder geval (maar niet beperkt tot) uitgesloten voor:

- a. schade ten gevolge van wijzigingen in alle door dienstverlener, dan wel door derden, gedane aanbiedingen, (programma-) aankondigingen, mededelingen of anderszins verschaft informatie en prijsopgaven ten aanzien van door dienstverlener aangeboden diensten;
  - b. schade ten gevolge van het niet opvolgen door de gebruiker van door It's in the Little Things ingeschakelde functionarissen gegeven instructies en van het niet naleven van algemene normen van openbare orde, veiligheid en fatsoen;
  - c. schade ten gevolge van verlies, beschadiging of diefstal van aan de gebruiker toebehorende en naar de locatie meegebrachte goederen, indien een dienst op locatie plaatsvindt;
  - d. (gevolg)schade ten gevolge van niet voorzienbare wijzigingen in de aanvangs- en slottijden van door It's in the Little Things aangeboden diensten;
  - e. schade die op enigerlei wijze veroorzaakt is door andere gebruikers van de door It's in the Little Things aangeboden Diensten;
  - f. (in)directe schade aan wie of wat dan ook dat ontstaan is als direct of indirect gevolg van enig gebrek of enige hoedanigheid of omstandigheid aan, in of op enig roerend of onroerend goed waarvan dienstverlener houder, (erf)pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van dienstverlener staat;
19. It's in the Little Things onthoudt zich van iedere inmenging met betrekking tot geschillen waarbij zij geen partij is, waaronder begrepen doch niet beperkt tot geschillen tussen gebruikers onderling.
20. Indien opdrachtgever/gebruiker/consument zijn verplichtingen jegens dienstverlener niet nakomt, dan is opdrachtgever/gebruiker/consument aansprakelijk voor alle schade die It's in the Little Things daardoor lijdt.

## **Artikel 11 – Overmacht**

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van dienstverlener in de nakoming van enige verplichting tegenover de gebruiker niet aan dienstverlener kan worden toegerekend in geval van een van de wil van dienstverlener onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen tegenover de gebruiker geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties of belemmeringen van toeleveranciers of andere derden, (stroom)storingen, computervirussen, (extreme) weersomstandigheden, overstromingen, aardverschuivingen, terrorisme, brand(gevaar), pandemieën, epidemieën, quarantaines, ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid, belemmeringen in het vervoer, oproeren, oorlogen of oorlogsgevaren, inbraak, diefstal, branden, stakingen en maatregelen van overheidswege.

2. Indien zich een situatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel voordoet als gevolg waarvan It's in the Little Things niet aan zijn verplichtingen tegenover de gebruiker kan voldoen, dan worden, die verplichtingen opgeschort zolang dienstverlener niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 30 (dertig) kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. It's in the Little Things is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als dienstverlener als gevolg van de overmachttoestand enig voordeel geniet.
3. Indien de overeenkomst eindigt op grond van overmacht, heeft dienstverlener recht op betaling van de ten tijde van de beëindiging van de overeenkomst reeds gewerkte uren of gedane investeringen.

### **Artikel 12 – (online) training**

1. Het is mogelijk om een (online) training af te nemen.
2. Het volledige bedrag van de (online) training dient voorafgaand aan de (online) training betaald te zijn aan It's in the Little Things, anders kan deelname of de opdracht worden geweigerd.
3. It's in the Little Things is bevoegd is om bepaalde deelnemers altijd te weigeren, om welke reden dan ook. Deelnemer ontvangt hiervan bericht zonder dat dienstverlener de reden bekend hoeft te maken. De betalingsverplichting vervalt en de voldane betaling (naar evenredigheid van nog niet ontvangen prestaties) wordt terugbetaald.
4. Tijdens een training is dienstverlener gerechtigd om een deelnemer uit te sluiten van deelname als de deelnemer zich onbehoorlijk gedraagt. In een dergelijk geval blijft de opdrachtgever de overeengekomen vergoeding aan It's in the Little Things verschuldigd.
5. Bij een online training ontvangt de gebruiker, tenzij sprake is van een storing, een bevestiging van de geplaatste bestelling. Na het volledig en succesvol afronden van de online betaalprocedure krijgt gebruiker direct toegang tot de online training via een inlogscherf met eigen inloggegevens. Op dat moment is het niet meer mogelijk om de bestelling te annuleren en bestaat er geen restitutie bij betaalde gelden. Gebruiker komt hiermee expliciet overeen dat het herroepingsrecht vervalt en dat tussentijdse opzegging niet mogelijk is.
6. Dienstverlener kan gebruiker geen garantie bieden dat de online training altijd en zonder onderbrekingen en/of storingen toegankelijk is. It's in the Little Things is op geen enkele manier aansprakelijk of schadeplichtig voor schade die voortvloeit uit of het gevolgd is van het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn of (tussentijds) uitvallen van de training. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van infrastructuur en deugdelijke telecomfaciliteiten, waaronder een internetverbinding, die nodig is voor het gebruik.
7. Na betaling heeft gebruiker zes maanden toegang tot de online training. Mocht gebruiker na deze 6 maanden nog toegang willen tot de training, dan is er de

mogelijkheid om toegang te behouden voor een nader af te spreken perioden en tegen een gereduceerd tarief.

8. Door problemen of fouten in de software of de hosting van de website, is het soms mogelijk dat gebruiker tijdelijk geen toegang heeft. Dit probeert dienstverlener altijd zo snel mogelijk op te lossen.
9. Dienstverlener streeft ernaar de materialen online voor de deelnemers toegankelijk te houden gedurende de looptijd van het gekochte programma, maar kan dit niet garanderen. Als dienstverlener materialen verwijderd of verhuist naar een andere URL, laat dienstverlener dit uiterlijk één maand van tevoren weten per e-mail. Dit bericht wordt gestuurd naar het laatst bekende e-mailadres dat aan dienstverlener is doorgegeven.
10. Dienstverlener mag de inhoud tussentijds wijzigen voor verbetering als ook de planning van onderdelen. Gebruiker ontvangt hiervan bericht, zonder dat dienstverlener gehouden is aan opgave van derden.
11. Op alle (online) trainingen van It's in the Little Things berust een intellectueel eigendomsrecht. De inhoud buiten huiselijke kring verspreiden zonder schriftelijke toestemming van de dienstverlener is niet toegestaan.
12. Trainingen op locatie dienen voorafgaand aan de training geannuleerd worden per e-mail.
  - a. Als de afspraak tot 60 dagen voor aanvang van de in-company training geannuleerd wordt, bedragen de annuleringskosten 30% van het gehele bedrag.
  - b. Als de afspraak tussen de 60 en 30 dagen voor aanvang van de training geannuleerd wordt, zal 50% van het gehele bedrag in rekening worden gebracht.
  - c. Als de afspraak tussen de 30 en 14 dagen voor aanvang van de training geannuleerd wordt, zal 70% van het gehele bedrag in rekening worden gebracht.
  - d. Als de afspraak binnen 14 dagen voor de in-company training ingetrokken wordt, is dienstverlener genoodzaakt de geboekte training volledig in rekening te brengen. Het is dan namelijk niet mogelijk voor It's in the Little Things om deze tijd op dezelfde manier te besteden en al het voorwerk voor de op maat gemaakt training is op dat moment ook al gedaan.
13. It's in the Little Things mag (online) trainingen zonder opgaaf van reden annuleren. Opdrachtgever/gebruiker krijgt het reeds betaalde geld terug.
14. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gedrag van de gebruiker(s) die zijn aangemeld voor het volgen van een training en de opdrachtgever dient deze gebruiker(s) op de hoogte te stellen van de inhoud van dit artikel.
15. Dienstverlener gaat uit van goed gedrag van de gebruiker(s). Dit betekent dat er onder andere wordt verwacht dat de deelnemer de telefoon op stil zet, niet rookt, respectvol is naar iedereen, instructies opvolgt en niet onder invloed is van alcohol of drugs.

16. Schades die zijn toegebracht door de gebruiker en die niet door It's in the Little Things op de deelnemer verhaald kunnen worden, moeten door de opdrachtgever aan dienstverlener vergoed worden.
17. It's in the Little Things is niet aansprakelijk voor schade van lichamelijke of geestelijke aard aan de gebruiker(s) die verband houdt met de deelname aan de training.
18. Als It's in the Little Things wegens overmacht, zoals, maar zeker niet beperkt tot, ziekte en/of technische omstandigheden de training niet kan geven, dan heeft dienstverlener het recht de datum, aanvangstijd en/of plaats van de training te wijzigen. Als een dergelijke situatie voordoet, dan stelt dienstverlener de opdrachtgever daarvan zo snel mogelijk op de hoogte. Kan dienstverlener niet tijdig zorgdragen voor een vervanger of vervangend moment, dan is dienstverlener niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de opdrachtgever daardoor lijdt.
19. Voor beschadiging, verlies of diefstal van eigendommen van de gebruiker tijdens de training kan dienstverlener niet aansprakelijk worden gesteld.
20. Opnames in beeld of geluid tijdens de training zijn niet toegestaan.
21. Foto's tijdens de training zijn alleen toegestaan als opdrachtgever hier toestemming voor vraagt en hier akkoord op wordt gegeven door dienstverlener.
22. It's in the Little Things volgt altijd de RIVM-richtlijnen die op dat moment van toepassing zijn. Kunnen deze richtlijnen niet gegarandeerd worden door de opdrachtgever dan behoudt dienstverlener zich het recht de training te annuleren c.q. te verplaatsen naar een later moment. Hierbij zijn de reguliere annuleringsvoorwaarden van toepassing.
23. Het verzetten van een training op locatie is mogelijk binnen één kalenderjaar. Op het moment dat deze verzetting minder dan één week voor aanvang van de training gebeurt, worden kosten in rekening gebracht. Deze kosten bedragen 50% van het gehele verschuldigde bedrag.
24. De werkzaamheden voor een in-company training kunnen bestaan uit: voorbereidingswerkzaamheden, onderzoek, ontwikkelen van materiaal, opstellen van een inhoudelijk programma, analysewerkzaamheden, uitvoeren van de training, besprekingen. Deze werkzaamheden worden in rekening gebracht op een offerte.
25. Tijdens een in-company training zorgt de opdrachtgever voor een locatie. Een geschikte ruimte met minimaal een flipover of whiteboard, wifi en een beamer / projectiescherm. De kosten voor ruimte en hulpmiddelen zijn voor rekening van de opdrachtgever.
26. Voor reiskosten wordt €0,19 per kilometer vanaf de locatie van de trainer in rekening gebracht, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
27. Verblijfkosten en maaltijdkosten van gebruiker(s) zijn voor rekening van de opdrachtgever.

### **Artikel 13 – Regels advertentieverkoop**

1. Opdrachtgever verbindt zich ertoe om zich volledig te houden aan de toepasselijke wetgeving rond cookies en data-analyse, zoals opgenomen in de telecommunicatiewet, de wet bescherming persoonsgegevens en/of algemene verordening gegevensbescherming.
2. It's in the Little Things is niet verantwoordelijk ten aanzien van de inhoud van de door de opdrachtgever bedachte advertenties of campagnes.

### **Artikel 14 – Uitvoering diensten**

1. Opdrachtgever dient te beschikken over een eigen advertentieaccount op het betreffende social media platform of Google Ads account en opdrachtgever geeft It's in the Little Things toegang in de rol van 'beheerder' bij het advertentieaccount. Of, opdrachtgever stelt ons in de gelegenheid om dit in te stellen. It's in the Little Things wordt nooit eigenaar of verantwoordelijke voor het advertentieaccount van de opdrachtgever. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het advertentieaccount, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
2. Opdrachtgever dient It's in the Little Things altijd te voorzien van beeldmateriaal van voldoende kwaliteit en in het gewenste bestandsformaat. Als de foto's een lage kwaliteit en/of resolutie hebben en de advertentie als gevolg wordt geweigerd of niet het beoogde resultaat leidt, komt dit voor de rekening en risico van de opdrachtgever.
3. Voor het delen van beeldmateriaal kan dienstverlener staan op het gebruik van een gezamenlijke online drive, bijvoorbeeld Google Drive of kan dienstverlener ervoor kiezen bestanden te verzenden via WeTransfer.
4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om te zorgen dat technische aspecten van de website juist zijn ingesteld, zoals Google Analytics, zodat dienstverlener de pagina's op een juiste manier kan meten.
5. Alle platformen, social media en Google, zijn onderwerpen aan de (algemene) voorwaarden en beleidsregels van het betreffende platform. De voorwaarden kunnen worden geraadpleegd via de betreffende site van het platform. Opdrachtgever houdt zich aan de gestelde voorwaarden en beleidsregels. Handelt opdrachtgever hiermee in strijd, dan is dienstverlener niet aansprakelijk voor het handelen en nalaten van de opdrachtgever en de gevolgen daarvan.
6. De doorlooptijd voor het opzetten van campagnes is afhankelijk van meerdere factoren en omstandigheden, waaronder, maar niet uitsluitend, de kwaliteit van de door opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, de eigen medewerking en die van relevante derden.
7. Dienstverlener werkt naar beste kunnen. Echter zijn al onze mededelingen over mogelijke resultaten indicatief van aard en kan opdrachtgever daar geen rechten aan ontleen. Dienstverlener en opdrachtgever gaan een inspanningsverbintenis aan en niet een resultaatsverbintenis.

8. Het is opdrachtgever niet toegestaan de werkwijze, methoden, technieken en/of de inhoud van de adviezen of rapportages op welke manier dan ook openbaar te maken, tenzij dienstverlener hier uitdrukkelijk schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
9. De website van de opdrachtgever dient altijd te beschikken over een geldig SSL certificaat. Dit kan verzorgd worden door de hostingprovider van de opdrachtgever.
10. Dienstverlener probeert opdrachtgever inzicht te geven in de behaalde resultaten met behulp van statistieken. Vanwege eventuele technische beperkingen in de door opdrachtgever gebruikte CMS of hosting systemen, kan dienstverlener niet garanderen altijd statistieken te kunnen verstrekken.
11. Als er tijdens een campagne een klantenbestand wordt gebruikt, is opdrachtgever verantwoordelijk voor het aanleveren van mailadressen die gebruikt worden voor het uitvoeren van de campagne. Alleen e-mailadressen welke voldoen aan de geldende privacyregelgeving mogen gebruikt worden in de campagne. Opdrachtgever is hier zelf verantwoordelijk voor. Als een betrokkene op enig moment zijn toestemming intrekt, is opdrachtgever verantwoordelijk dit e-mailadres direct uit het door dienstverlener gebruikte klantenbestand te verwijderen.

#### **Artikel 15 – Webshop & uitsluiting herroepingsrecht**

1. Het is mogelijk om in de webshop (digitale) producten aan te schaffen.
2. De prijs is altijd in euro's en inclusief btw
3. Btw staat vermeldt op de factuur welke gebruiker na betaling ontvangt.
4. Betaling voor een product geschiedt voorafgaand aan de koop van het product.
5. Producten welke digitale inhoud bevatten zijn beschikbaar na betaling. Dat betekent dat er nooit recht op restitutie bestaat bij reeds betaalde gelden. Het is niet mogelijk om na betaling de bestelling te ontbinden of annuleren. Gebruiker komt hiermee expliciet overeen dat een eventueel herroepingsrecht verval.
6. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de gebruiker/consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de gebruiker/consument geen recht op schadevergoeding.
7. De gebruiker/consument heeft een bedenktijd van 14 dagen (ingående op de dag van ontvangst van het product) en kan binnen deze termijn de aankoop van een product zonder opgave van redenen ontbinden. Dit geldt niet voor digitale producten, zie lid 5 van dit artikel.
8. Retourkosten komen voor rekening van de gebruiker/consument.
9. Tijdens de bedenktijd zal de gebruiker/consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Gebruiker/consument zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt is hierbij dat de



gebruiker/consument het product slechts mag hanteren en inspecteren, zoals hij/zij dat in een winkel zou mogen doen.

#### **Artikel 16 – Concepttekst en herziening (feedbackverwerking)**

1. Als de levering een tekst bevat, heeft de offerte betrekking op levering van een concepttekst en 1 keer een herziening (feedbackverwerking). Meer of minder herzieningen of wijzigingen van de oorspronkelijke opdracht zijn niet inbegrepen in de geoffreerde prijs en worden apart in rekening gebracht op basis van het op dat moment geldende uurtarief.
2. Herzieningen dienen binnen 14 dagen na levering aan It's in the Little Things kenbaar worden gemaakt. Als de opdrachtgever herzieningen later doorgeeft, dan heeft It's in the Little Things het recht voor deze herzieningen een vergoeding in rekening te brengen. Deze meerkosten worden voor het verwerken van de feedback gecommuniceerd aan de opdrachtgever.

#### **Artikel 17 – Geheimhouding**

1. Opdrachtgever en It's in the Little Things verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze geheimhouding strekt zich ook uit tot na de beëindiging van de overeenkomst.
2. It's in the Little Things zal vertrouwelijke informatie die zij tijdens een training of uitvoering van andere diensten van een deelnemer ontvangt niet zonder de voorafgaande toestemming van deze deelnemer aan de opdrachtgever kenbaar maken.

#### **Artikel 18 – Vrijwaring**

1. De opdrachtgever heeft als inhoudelijke deskundige de plicht het opgeleverde werk te controleren op onjuistheden en onzorgvuldigheden en aanvaardt de aansprakelijkheid die daaruit voortvloeit. De opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen iedere aansprakelijkheid op grond van de huidige of toekomstige wetgeving, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van dienstverlener.

#### **Artikel 19 – Intellectuele eigendomsrechten**

1. Zolang het werk niet is geleverd, een pilot-/conceptversie betreft of het werk nog niet (geheel) is betaald, heeft de opdrachtgever niet het recht het werk te gebruiken.
2. Op teksten, materialen, afbeeldingen, video's, presentaties, offertes, handleidingen, content behorende bij de diensten en producten, etc. van It's in the Little Things, bezit It's in the Little Things de intellectuele eigendomsrechten.
3. De genoemde intellectuele eigendomsrechten mogen niet zonder de schriftelijke toestemming van dienstverlener worden gekopieerd, aan derden

worden getoond en/of ter beschikking worden gesteld of anders worden gebruikt dan afgesproken.

4. Alle geleverde of gepubliceerde materialen, advertenties en/of content die tot stand zijn gekomen onder de overeenkomst, mogen na opzegging niet meer gebruikt worden. Elk gebruik van een werk dat niet is afgesproken, wordt beschouwd als inbreuk.
5. Alle geleverde of gepubliceerde materialen, advertenties en/of content die tot stand zijn gekomen tijdens de overeenkomst, mogen alleen tijdens de campagne op de betreffende platformen gebruikt worden. Elk gebruik van een werk dat niet is afgesproken, wordt beschouwd als inbreuk.
6. Dienstverlener eist voor inbreuk een vergoeding ter hoogte van minimaal driemaal de door ons gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik.
7. Daarnaast betaalt opdrachtgever/gebruiker voor elke dag dat de overtreding duurt 5% van de in lid 6 genoemde vergoeding per dag. Voor het verbeuren van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Ook hoeft geen sprake te zijn van enige vorm van schade.
8. Het verbeuren van de in lid 6 van dit artikel bedoelde vergoeding doet geen afbreuk aan dienstverlener zijn overige rechten, waaronder het recht om naast de boete een schadevergoeding te vorderen.
9. Als op onze producten en rond onze diensten sprake is van aanduidingen die aangeven dat de betrokken IE-rechten bij ons of door ons ingeschakelde derden liggen, dan is het niet toegestaan deze aanduidingen te verwijderen en/of aan te tasten. Dienstverlener heeft het ruimst denkbare recht de naam te (laten) vermelden of verwijderen bij of rond publiciteit rond een opdracht en mag het resultaat daarvan op de eigen website of via andere kanalen vermelden.
10. It's in the Little Things behoudt het recht de vergaarde kennis die bij uitvoering van de werkzaamheden tot stand is gekomen te gebruiken voor andere doeleinden voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever/gebruiker aan derden wordt verstrekt.
11. It's in the Little Things kan, na overleg tussen partijen, de naam en het logo van de opdrachtgever met toestemming van de opdrachtgever gebruiken als referentie of promotie.
12. De opdrachtgever/gebruiker vrijwaart It's in the Little Things voor de aanspraken van derden inzake intellectuele eigendomsrechten.
13. It's in the Little Things is gerechtigd foto- en/of beeldopnames te maken van de door haar aangeboden diensten en de daarbij aanwezige gebruikers/deelnemers voor marketingdoeleinden. Gebruikers en andere belanghebbenden dienen openbaarmaking van deze beelden door dienstverlener te gedogen. Publicaties van beelden van de door dienstverlener aangeboden diensten leveren dus geen inbreuk op het portretrecht van aanwezigen op.

## **Artikel 20 – Opschorting, ontbinding en tussentijds opzegging door dienstverlener**

1. Dienstverlener mag de nakoming van de verplichtingen opschorten of de overeenkomst (eventueel per direct) ontbinden, als opdrachtgever/gebruiker de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd, nakomt. Of als dienstverlener een goede reden heeft om te vrezen dat opdrachtgever/gebruiker in de verplichtingen zal tekortschieten. Dit zonder verplichting voor dienstverlener tot betaling enige schadevergoeding of schadeloosstelling of terugbetaling van het door opdrachtgever/gebruiker betaalde bedrag.
2. Dienstverlener mag de overeenkomst ontbinden als er zulke omstandigheden zijn, dat nakoming onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden gevergd. Dit is, onder andere, het geval als opdrachtgever/gebruiker niet (voldoende) meewerkt aan de uitvoering van de overeenkomst. Dit zonder enige verplichting voor dienstverlener tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling of terugbetaling van het al door opdrachtgever/gebruiker betaalde bedrag. Dit is in ieder geval het geval als:
  - a. Tijdens de uitvoering van de opdracht geen contact te krijgen is, heeft dienstverlener na drie pogingen binnen minimaal twee weken schriftelijk contact op te nemen het recht de overeenkomst op te zeggen. De tot dat moment aan de betreffende opdracht besteedde uren zullen dan conform de gebruikelijke uurtarieven in rekening worden gebracht. Opdrachtgever kan na opzegging geen rechten meer aan de overeenkomst met dienstverlener ontleen.
  - b. Opdrachtgever de noodzakelijke gegevens en informatie niet, te laat of niet volgens de afspraken aanlevert of als opdrachtgever zich op een andere wijze niet aan de verplichting houdt, mag dienstverlener de opdrachtgever daar schriftelijk op wijzen met een hersteltermijn van veertien dagen, het recht de (verdere) uitvoering van de opdracht op te schorten. Als dienstverlener in verband hiermee kosten moet maken, heeft dienstverlener het recht deze kosten tegen gebruikelijke uurtarieven in rekening te brengen.
3. Bij liquidatie, insolventie en surseance van betaling van opdrachtgever/gebruiker, zijn verplichtingen direct opeisbaar. Dit zonder enige verplichting voor dienstverlener tot een betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling of terugbetaling van het door opdrachtgever/gebruiker betaalde bedrag.
4. Bij tussentijdse opzegging, opschorting en ontbinding geldt dat alleen dienstverlener advertenties, templates of licenties mag verwijderen. Opdrachtgever mag dit niet doen zonder schriftelijke toestemming van dienstverlener. Opdrachtgever verwijdert dienstverlener pas van de accounts als beheerder, nadat dienstverlener dit aan heeft gegeven. Doet opdrachtgever dit eerder, dan is opdrachtgever dienstverlener een nadere schadevergoeding verschuldigd.

5. Bij tussentijdse opzegging, opschorting of ontbinding van de overeenkomst, kunnen de licenties voor advertenties en copy worden overgenomen door een door dienstverlener nader te bepalen tarief.

### **Artikel 21 – Persoonsgegevens**

1. Als dienstverlener bij de uitvoering van de overeenkomst kennis moet nemen van persoonsgegevens, dan zorgt opdrachtgever ervoor dat gegevens welke dienstverlener niet nodig heeft, zoveel mogelijk weg te laten of onleesbaar te maken en de vertrouwelijke gegevens op een veilige manier over te dragen. Dienstverlener behandelt de verstrekte vertrouwelijke gegevens op een passende wijze.
2. Opdrachtgever staat er voor in dat de verwerking van de persoonsgegevens door dienstverlener in het kader van de overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van de betrokkene(n).
3. It's in the Little Things is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet door opdrachtgever naleven van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of andere wet- en regelgeving op het gebied van privacy.

### **Artikel 22 – Klachtenregeling**

1. Maak een klacht uiterlijk zeven dagen na ontdekking van het feit waar de klacht op ziet, schriftelijk bij dienstverlener bekend via [contact@itsinthelittlethings.nl](mailto:contact@itsinthelittlethings.nl)
2. Zorg ervoor dat de klacht zo gedetailleerde mogelijk beschreven is, zodat dienstverlener in staat is om adequaat te reageren. Reageren gebeurt uiterlijk binnen 21 werkdagen.
3. Een klacht kan er niet toe leiden dat dienstverlener andere werkzaamheden zal verrichten dan overeengekomen.

### **Artikel 23 – Wijzigingen van de algemene voorwaarden**

1. It's in the Little Things heeft het recht deze algemene voorwaarden gedurende de overeenkomst te wijzigen. De opdrachtgever wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld indien de algemene voorwaarden gedurende de overeenkomst wijzigen.

### **Artikel 24 – Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op elke overeenkomst tussen It's in the Little Things en opdrachtgever/gebruiker is het Nederlands recht van toepassing.
2. In geval van geschillen, voortvloeiend uit een overeenkomst of daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen proberen deze in eerste instantie samen op te lossen. Indien het onmogelijk is gebleken een geschil samen op te lossen, zal dat geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Oost-Brabant.