

## **Algemene Voorwaarden voor levering Toughly**

### **1. Definities en identiteit Toughly**

1.1 In deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, wordt verstaan onder:

- a. Aanbieding: iedere vrijblijvende (online) aanbieding en prijsopgave (inclusief bijlagen, documentatie en afbeeldingen etc.) van Toughly aan Klant.
- b. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van Toughly.
- c. Deelnemer: iedere partij die een Samenwerking aangaat voor zijn/haar social media en/of een influencer Programma afneemt.
- e. Diensten: alle door Toughly ten behoeve van de Klant te verlenen Diensten, waaronder begrepen training en coaching middels Programma's, waartoe al dan niet door de Klant Opdracht is gegeven.
- f. Klant: de natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met Toughly dan wel de intentie heeft een Overeenkomst te sluiten met Toughly.
- g. Toughly: de eenmanszaak onder firma Toughly, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 88742490.
- h. Opdracht: de Opdracht tot het verlenen van Diensten en/of het leveren van Producten.
- i. Overeenkomst: iedere Overeenkomst gesloten tussen Klant en Toughly.
- j. Overeenkomst Op Afstand: de overeenkomst die tussen Toughly en de Klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, waarbij tot en met het sluiten van deze overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waaronder begrepen de overeenkomst die wordt gesloten via de webwinkel op onder andere de website [www.toughly.nl](http://www.toughly.nl)
- k. Partijen: Klant en Toughly tezamen.
- l. Producten: alle goederen en zaken die het onderwerp zijn van de Overeenkomst en (al dan niet online) worden geleverd door (tussenkomst van) Toughly, waaronder mede begrepen doch niet beperkt tot E-books en ander lesmateriaal.
- m. Programma: de door Toughly georganiseerde cursussen, programma's, diensten en events.
- n. Schriftelijk: iedere communicatie per post, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

### **1.2 Aanvullende gegevens Toughly:**

Vestigings- en bezoekadres (alleen na afspraak):

Witte Vlinderweg 21N

1521 PS Wormerveer

Telefoonnummer: +31 6 27 00 09 48 (normaal gespreksttarief)

Bereikbaarheid: maandag t/m/ vrijdag vanaf 9.00 uur tot 17:00 uur

E-mailadres: [kim@toughly.nl](mailto:kim@toughly.nl)

KvK-nummer: 88742490

Btw-nummer: NL004651836B10

1.3 Definities die in enkelvoud worden aangegeven omvatten tevens het meervoud zonder verlies van inhoudelijke betekenis.

## 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn, met uitsluiting van voorwaarden van derden, van toepassing op iedere aanbieding en opdracht alsmede maakt tevens een integraal onderdeel uit van alle Overeenkomsten en de te leveren Producten en te verlenen Diensten door Toughly aan Klant. Tenzij Partijen (later) anders overeenkomen, stemt de Klant met wie eenmaal een Overeenkomst is gesloten, in met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op latere Aanbiedingen, Opdrachten en Overeenkomsten.

2.2 De toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk door Toughly zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.

2.3 Door het verstrekken van een Opdracht aanvaardt de Klant de toepasselijkheid en de inhoud van de Algemene voorwaarden.

2.4 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide Partijen zijn ondertekend.

2.5 Indien zich tussen Partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarde geregeld is dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.

2.6 Indien onduidelijke bestaat omtrent de uitleg van een of meerder bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.

2.7 Toughly behoudt zich, te allen tijde, het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het moment dat Toughly Klant van de wijziging in kennis heeft gesteld.

2.8 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst door een bevoegde rechter nietig zal worden geacht, wordt vernietigd of anderszins niet bindend wordt verklaard, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst onverkort en aldus volledig van kracht blijven. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van nietige, vernietigde of anderszins niet bindende bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zullen worden genomen.

### 3. Aanbiedingen

3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij Toughly dit uitdrukkelijk anders heeft vermeld. Indien een aanbieding een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk vermeld in de aanbieding.

3.2 Alle aanbiedingen zijn gebaseerd op de door klant bij de inschrijving aan Toughly verstrekte gegevens. Klant staat in voor de volledigheid en juistheid van de door of namens hem aan Toughly verstrekte gegevens waarop Toughly haar Aanbieding baseert.

3.3 Aanbiedingen van Toughly zijn niet bindend totdat tussen Toughly en Klant een Overeenkomst tot stand is gekomen.

3.4 Toughly kan niet worden gehouden aan een Aanbieding indien Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.5 Alhoewel Toughly de nodige zorgvuldigheid zal betrachten bij het formuleren van haar Aanbiedingen, waaronder begrepen prijslijsten, brochures en andere gegevens die op enige (aanstaande) rechtsbetrekking tussen Toughly en Klant kan (gaan) duiden, kan Klant hieraan nimmer enig gerechtvaardigd vertrouwen met betrekking tot de juistheid van hierin opgenomen gegevens ontleen, tenzij uitdrukkelijk anders Schriftelijk is overeengekomen. Afbeeldingen, tekeningen, fotografieën, opgave van maten, specificaties, technische gegevens en verdere omschrijvingen door Toughly in catalogi, circulaires of anderszins aangeboden Diensten en Producten zijn niet bindend en hebben slechts tot doel een algemene indruk te geven van de Diensten die Toughly verleend, tenzij door Toughly Schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld. In geen geval is Toughly tot enige (na)levering verplicht.

3.6 Indien de Aanbieding een samengestelde prijsopgave bevat, is Toughly niet verplicht tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Een Aanbieding geldt niet automatisch voor toekomstige orders.

### 4. Totstandkoming Overeenkomst

4.1 Indien een Klant zich aanmeldt voor een Programma, zal Toughly de potentiële Klant zo spoedig mogelijk per e-mailbericht aan het door de betreffende partij aangegeven e-mailadres, informeren of zijn of haar inschrijving/aanmelding door Toughly is geaccepteerd. Klant is vervolgens verplicht zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door Toughly gevraagde Programma benodigde essentiële informatie. De uiteindelijke inschrijving/aanmelding voor een Programma geschiedt door het inzenden van een door Toughly verstrekt inschrijfformulier, welke Toughly vervolgens Schriftelijk bevestigt.

4.2 Indien een opmerking aan het Inschrijfformulier van de Klant is toegevoegd en/of in de acceptatie voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de eerdere aanmelding zijn aangebracht, is Toughly alsnog gerechtigd de Klant te berichten dat de inschrijving/aanmelding van de Klant niet is geaccepteerd.

4.3 Indien een Klant zich aanmeldt voor een Programma via de website van Toughly komt de overeenkomst tot

stand op het moment van aanvaarding door de Klant van de Aanbieding en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

4.4 De Overeenkomst komt tot stand en is slechts bindend indien Toughly deze Schriftelijk heeft bevestigd dan wel indien Toughly uitvoering aan de Overeenkomst geeft. Toughly brengt Klant hiervan Schriftelijk, na inlevering van het inschrijfformulier als bedoeld in het vorige lid van dit artikel, op de hoogte.

4.5 Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten en/of samenwerkingspartners van Toughly binden Toughly pas nadat de toezeggingen / afspraken door Toughly Schriftelijk zijn bevestigd.

## 5. Herroepingsrecht

5.1 Het wettelijke herroepingsrecht is uitsluitend van toepassing op consumenten. Aangezien Toughly uitsluitend diensten levert aan zakelijke klanten, is het herroepingsrecht niet van toepassing op enige overeenkomst met Toughly.

## 6. Prijzen

6.1 De door Toughly opgegeven prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW en exclusief alle overige heffingen, rechten of lasten verschuldigd in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

6.2 Toughly is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen indien Toughly genoodzaakt is extra werkzaamheden te verrichten, dan wel genoodzaakt is extra kosten te maken zoals in geval van:

- relevante wijzigingen van (overheids)voorschriften of -beschikkingen;
- relevante wijzigingen in de Overeenkomst;
- extra werkzaamheden die tijdens de vervulling van de Opdracht noodzakelijk blijken;
- extra werkzaamheden door feiten en/of onbekendheden bij de totstandkoming van de Overeenkomst.

6.3 Een door Klant aan Toughly kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Toughly te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen Schriftelijk is overeengekomen is Toughly gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Toughly afgegeven voorcalculatie of begroting.

6.4 Kortingen worden geacht eenmalig te zijn verleend en binden Toughly niet ten aanzien van latere overeenkomsten.

## 7. Betaling en facturering

7.1 Klant dient verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan. Klant is niet gerechtigd haar betalingsverplichting op te schorten, ook niet in geval van klachten.

7.2 Indien voor de levering van Diensten/Producten vooruit moet worden betaald, kan Klant geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan Toughly heeft plaatsgevonden.

7.3 Toughly zendt Klant, na betaling, facturen voor door haar geleverde of (in geval van vooruitbetaling) nog te leveren Diensten en Producten.

7.4 Toughly is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door Klant aangegeven e-mailadres.

7.5 Indien geen betalingstermijn is overeengekomen, dienen betaling vooraf te geschieden, uiterlijk 2 weken na bevestiging van deelname door Toughly, maar altijd voorafgaand aan de uitvoering van de Dienst. Bij betaling in termijnen dient voorafgaand aan uitvoering van de Dienst een aanbetalingsbedrag te zijn betaald, conform daarover gemaakte afspraken met Toughly. De betalingstermijnen zijn te beschouwen als fatale termijnen.

7.6 Indien er goede grond bestaat dat Klant zijn verplichtingen niet of niet-tijdig nakomt of zal nakomen, is Klant verplicht op eerste verzoek van Toughly terstond genoegzame en in de door Klant gewenste vorm zekerheid te stellen en deze zo nodig aan te vullen voor de nakoming van al zijn verplichtingen. Zolang Klant daaraan niet heeft voldaan, is Toughly gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten dan wel de Overeenkomst zonder verplichting van haar zijde te beëindigen.

7.7 Alle betalingen dienen plaats te vinden op de door Toughly aan te wijzen bankrekening tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Betaling door de Klant aan Toughly dient plaats te vinden zonder enige aftrek, korting, compensatie, inhouding of (schuld)verrekening.

7.8 Een tussen Klant en Toughly overeengekomen betalingsregeling/ prijsafspraken waarbij de Klant de prijs in termijnen/delen mag betalen, laat onverlet de op de Klant rustende verplichting dat Klant gehouden is tot betaling van het gehele bedrag. De Klant is niet gerechtigd halverwege de betalingsregeling/prijsafspraken zijn betalingen te staken en/of zijn betalingsverplichting op te schorten.

7.9 Indien de Consument niet binnen de overeenkomstig de in dit artikel gestelde termijn betaalt, is hij/zij, nadat hij/zij door Toughly is gewezen op de te late betaling en Toughly de klant een termijn van veertien (14) dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag tot op de datum van algehele voldoening wettelijke rente verschuldigd. Voorts is Toughly gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen bij de Consument. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,= (zegge: veertig Euro). Toughly kan ten voordele van de klant afwijken van genoemde bedragen en percentages.

7.10 Indien de klant niet binnen de overeenkomstig de in dit artikel gestelde termijn betaalt is Toughly gerechtigd om alle toegang te ontnemen van de kanalen in beheer van Toughly tot Consument tot betaling over is gegaan.

7.11 Indien de Klant niet zijnde een Consument niet binnen de in het eerste lid van dit artikel gestelde termijn betaalt, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Toughly, zonder nadere sommatie dan wel ingebrekestelling, het recht vanaf de

vervaldag Klant niet zijnde een Consument wettelijke (handels)rente over het openstaande bedrag in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, onverminderd de overige aan Toughly toekomende rechten. Alle in redelijkheid door Toughly gemaakte gerechtelijke- en buitengerechtelijke- (incasso-) kosten, als gevolg van de niet-nakoming door Klant (niet zijnde een Consument) van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de Klant (niet zijnde een Consument). De buitengerechtelijke kosten worden bepaald op 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag, zulks met een minimum van € 500,00 (zegge: vijf honderd Euro). Voor zover Toughly aantoont dat de gemaakte buitengerechtelijke kosten hoger zijn dan 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag, komen de gemaakte buitengerechtelijke kosten volledig ten laste van de Klant niet zijnde een Consument.

7.12 De door Klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde wettelijke rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Klant dat voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

7.13 Indien Toughly een vordering heeft op Klant, is Toughly gerechtigd alle werkzaamheden en verdere prestaties ten behoeve van Klant en/of eventuele overige werkzaamheden voor Klant op te schorten totdat volledige betaling van Klant wordt ontvangen. Tevens behoudt Toughly zich het recht om Klant voor vervolgoopdrachten uit te sluiten.

## 8. Uitvoering Opdracht

8.1 Bij de uitvoering van de Overeenkomst is Toughly gehouden tot het betrachten van de zorg die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar kan worden verwacht. Toughly zal zich inspannen de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Toughly zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen, de beoordeling van aanvragen tot verlening van Diensten en bij de uitvoering van het verlenen van Diensten.

8.2 Alle door Toughly uit hoofde van de Overeenkomst te verlenen Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Schriftelijke overeenkomst Toughly uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

8.3 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Toughly mogelijk te maken zal Klant Toughly steeds tijdig alle door Toughly nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens en inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Klant draagt in dat kader er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Toughly aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht, tijdig aan Toughly worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Opdracht benodigde gegevens niet tijdig of onvolledig zijn verstrekt aan Toughly, heeft Toughly het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening te brengen. Indien Toughly niet kan nakomen, vanwege omstandigheden welke bij haar niet bekend waren

voorafgaand aan bevestiging van de Overeenkomst, heeft zij het recht de Overeenkomst zodanig te wijzigen dat uitvoering daarvan mogelijk wordt.

8.4 Toughly heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien zij ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten haar invloedssfeer lagen.

8.5 De onderdelen van een Programma dienen te worden doorlopen binnen de periode zoals afgesproken.

8.6 Toughly is gerechtigd om de inhoud van Diensten tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering.

8.7 Toughly is gerechtigd om de groepsgrootte te bepalen ten aanzien van aangeboden Diensten.

8.8 Toughly is gerechtigd de planning van onderdelen van een Programma ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen.

8.9 Toughly zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering en levering van Producten. Als plaats van levering geldt het adres dat de Klant aan Toughly kenbaar heeft gemaakt. Toughly zal het door Klant opgegeven adres als juist blijven beschouwen, totdat de Klant aan Toughly Schriftelijk een nieuw adres heeft meegedeeld. Toughly bepaalt de wijze van (af)levering.

8.10 Toughly is bevoegd de Producten in delen / termijnen te leveren.

8.11 Het risico van verlies, diefstal, vermissing, beschadiging of waardevermindering met betrekking tot de te leveren Producten zal op de Klant overgaan op het moment van levering aan de Klant of een vooraf aangewezen en aan Toughly bekend gemaakte vertegenwoordiger. Indien Toughly dient te leveren bij de Klant, draagt de Klant, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, er zorg voor dat er te allen tijde één

persoon namens de Klant beschikbaar is ten behoeve van de levering.

8.12 Toughly zal Klant informeren over de daadwerkelijke leveringsdatum van de Producten. Indien Toughly de Producten in termijnen levert, informeert Toughly Klant over de leveringsdatum van elk van de termijnen. Toughly zal zich inspannen de opgegeven leverdatum na te komen. Door Toughly opgegeven leverdata zijn

echter nimmer te beschouwen als fatale termijnen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van één of meerdere leverdata heeft Klant geen aanspraak en/of recht op enige schadevergoeding ter zake. Bij overschrijding van één of meerdere leverdata heeft Klant geen recht om over te gaan tot (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst, tenzij de overschrijding zodanig is dat van Klant redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij/zij (het betreffende gedeelte van) de Overeenkomst in stand laat.

8.13 Van het door Toughly verstrekte materiaal bij de Programma's blijven alle rechten aan haar (dan wel de door toeleverancier van Toughly) voorbehouden.

Niets uit de uitgave(n) mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een automatisch gegevensbestand of openbaar gemaakt in enigerlei vorm of op enigerlei wijze hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of op een andere manier zonder

voorafgaande Schriftelijke toestemming van Toughly. Het is niet toegestaan het materiaal aan derden ter beschikking te stellen

## 9. Annulering, wijziging en/of beëindiging

9.1 Toughly heeft te allen tijde het recht om bij onvoldoende aanmeldingen voor een Programma of om andere haar moverende redenen een Programma voor aanvang geheel af te gelasten. Klanten en/of Deelnemers ontvangen hiervan zo spoedig mogelijk bericht, zonder dat de Toughly gehouden is tot opgave van reden, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd. Een dergelijke annulering leidt niet tot schadeplichtigheid van Toughly.

9.2 Toughly heeft te allen tijde het recht de plaats en/of tijden van de Programma's te wijzigen. Toughly heeft te allen tijde het recht tussentijds het programma van het Programma te wijzigen. Toughly zal de Klant en/of Deelnemer hieromtrent Schriftelijk berichten.

9.3 Indien de Klant niet heeft voldaan aan de op hem / haar rustende betalingsverplichting, is Toughly gerechtigd om de Deelnemer de toegang tot het Programma te weigeren al dan niet de werkzaamheden te stagneren.

9.4 Slechts in het geval van een eenmalig evenement heeft de Klant in geval van verhindering het recht een vervanger van de Deelnemer te sturen. Een eventueel vervangende Deelnemer is gebonden aan de in de Overeenkomst (inclusief deze algemene leveringsvoorwaarden) opgenomen bepalingen. Klant staat ervoor in dat zij en een door haar aangewezen vervangende Deelnemer zich houden aan de in de Overeenkomst (inclusief deze algemene leveringsvoorwaarden) opgenomen bepalingen. Vorenstaande geldt niet indien de Klant een Programma heeft gekocht.

9.5 Tussentijds onderbreken of opschorten van het Programma is niet mogelijk tenzij dringende (medische) redenen voor de afwezigheid van de Deelnemer hieraan ten grondslag liggen. Verzoeken daartoe dienen voor aanvang van het opschorten van het Programma Schriftelijk ter beoordeling aan Toughly te worden voorgelegd. In alle andere gevallen is Klant het volledige voor het Programma verschuldigde geldbedrag aan Toughly verschuldigd.

9.6 Toughly is gerechtigd om (tussentijds) de deelname van een Klant / Deelnemer te weigeren om haar moverende redenen. De betreffende Klant / Deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat Toughly gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichting vervallen en reeds voldane betalingen (na rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

9.7 De Klant gaat de Club Social overeenkomst aan voor een minimale duur van drie (3) maanden. Na deze initiële periode wordt de overeenkomst omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Opzegging is daarna uitsluitend schriftelijk mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 14 dagen vóór de verlengdatum van het abonnement. Bij opzegging na deze termijn wordt het abonnement automatisch met één maand verlengd en eindigt het de maand daaropvolgend. Klant kan een Social Media management overeenkomst voor onbepaalde tijd, waaronder een abonnement of doorlopende dienstverlening, uitsluitend schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 dagen vóór de verlengdatum van het abonnement. Bij opzegging na

deze termijn wordt het abonnement automatisch met één maand verlengd en eindigt het de maand daaropvolgend.

9.8 In het geval van social media management geldt een start termijn van 3 maanden. Wanneer de overeenkomst binnen de eerste 3 maanden wordt beëindigd, behoudt Toughly zich het recht om de volledige 3 maanden alsnog in rekening te brengen. Na het start termijn kan de samenwerking ten alle tijden worden stopgezet vanuit beide kanten met een opzegtermijn van 1 maand.

9.9 Bij annulering als bedoeld in het vorige lid van dit artikel dient de Klant:

- a. Eventuele annuleringskosten in één keer te voldoen.
- b. Eventueel door de Klant (/Deelnemer) ontvangen materiaal in zijn geheel per omgaand te retourneren.

9.10 De Klant is te allen tijde, aldus ongeacht de reden van annulering door Klant, aan Toughly een redelijke vergoeding verschuldigd voor het door Toughly door de annulering geleden verlies of gederfde winst.

9.11 Toughly kan, naast de overige uit de Overeenkomst (waaronder begrepen de Algemene Voorwaarden) en de wet toekomende rechten, de Overeenkomst in zijn geheel of voor het nog niet uitgevoerde deel te allen tijde zonder nadere ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst en schadeplichtigheid aan de zijde van

Toughly jegens Klant met onmiddellijke ingang ontbinden indien:

- a. Klant één of meer van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of andere overeenkomsten jegens

Toughly niet nakomt;

- b. Klant in staat van faillissement wordt verklaard;

- c. Klant surseance van betaling aanvraagt of een betalingsregeling aan zijn crediteuren aanbiedt;

- d. ten aanzien van Klant, zijnde een natuurlijk persoon, een schuldsanering krachtens WSNP wordt uitgesproken;

- e. Klant tot liquidatie van zijn zaken overgaat;

- f. er beslag wordt gelegd op het vermogen van Klant ter zake substantiële schulden of indien Klant niet in staat is te voldoen aan zijn opeisbare schulden of zijn opeisbare schulden onbetaald laat.

9.12 Voorafgaand aan de beëindiging van de Overeenkomst (op welke wijze dan ook) gefactureerde bedragen betrekking hebbend op reeds ter uitvoering van de Overeenkomst geleverde Diensten/Producten worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

9.13 Toughly biedt op bepaalde programma's of diensten een niet-goed-geld-terug-garantie. Deze garantie is uitsluitend van toepassing indien dit uitdrukkelijk is vermeld bij de betreffende dienst of aanbieding. De Klant kan enkel aanspraak maken op terugbetaling indien aan alle onderstaande voorwaarden is voldaan:

1. De Klant heeft aantoonbaar en volledig alle opdrachten, modules, implementatiestappen en/of adviezen uitgevoerd zoals opgegeven door Toughly;
2. De Klant heeft dit binnen de afgesproken looptijd van 1 jaar gedaan en kan dit schriftelijk of met bewijs onderbouwen;
3. De Klant heeft geen aantoonbaar resultaat behaald, ondanks volledige en correcte uitvoering van de inhoud van het programma of advies;

4. De Klant heeft uiterlijk binnen 7 dagen na afloop van het traject schriftelijk verzocht om terugbetaling, met onderbouwing van bovenstaande punten. Indien aan deze voorwaarden niet is voldaan, vervalt elk recht op restitutie. Toughly beoordeelt het verzoek op basis van aangeleverde bewijzen en behoudt het recht om een verzoek gemotiveerd af te wijzen.

## 10. Klachten

10.1 Klant is verplicht de geleverde Producten onmiddellijk na aflevering, in de mate waarin dit in redelijkheid van hem kan worden verlangd, te (doen) inspecteren.

10.2 Klachten over de door Toughly verleende Diensten, omtrent (ontbrekende of niet bestelde) Producten die bij een inspectie worden geconstateerd, dan wel redelijkerwijze hadden kunnen worden geconstateerd, en/of naar aanleiding van de hoogte of de wijze van totstandkoming van de facturen van Toughly, dienen door de Klant onmiddellijk, doch binnen 4 dagen na ontvangst van de factuur dan wel ontvangst van de

Diensten respectievelijk Producten, schriftelijk ter kennis van Toughly te worden gebracht, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.

10.3 Klachten omtrent gebreken aan Producten die niet kunnen worden geconstateerd bij een inspectie, dienen door de Klant direct na constatering, in ieder geval binnen 4 dagen nadat Klant deze gebreken redelijkerwijs had kunnen constateren, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.

10.4 Indien Klant nalaat klachten bij Toughly in te dienen binnen de in artikel 10.2 en 10.3 gestelde termijnen, wordt Klant geacht de Producten / Diensten te hebben goedgekeurd en kan Klant zich nimmer beroepen op het feit dat de Producten en/of Diensten niet beantwoorden aan de overeenkomst.

## 11. Intellectueel eigendom

11.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle krachtens de Overeenkomst door Toughly vervaardigde en/of ter beschikking gestelde goederen en materialen, waaronder (doch niet beperkt tot) De door Toughly ontwikkelde en/of ter beschikking gestelde trainingen, Programma's, documenten, brochures, hand-outs, voordrachten, oefeningen, werkwijzen, Producten, Aanbiedingen, e-mailberichten, modellen, technieken, berusten uitsluitend bij Toughly of haar toeleverancier. Tenzij anders overeengekomen, blijven de rechten hiervoor bij Toughly..

11.2 Het is Klant, zonder uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van Toughly, verboden om de door Toughly verstrekte informatie en/of materiaal zoals beschreven in het vorige lid van dit artikel, geheel of gedeeltelijk te bewerken, aan derden te verschaffen (door middel van druk, scan, fotokopie, film of op welke wijze dan ook), te verveelvoudigen, openbaar te maken en/of door te verkopen. Klant is slechts gerechtigd deze informatieve stukken voor eigen gebruik te hanteren.

11.3 Alle door Toughly in het kader van de Overeenkomst geleverde Diensten en digitale bestanden blijven eigendom van Toughly totdat Klant alle verplichtingen uit de met Toughly gesloten Overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

11.4 Toughly is bevoegd aan het geven van haar toestemming nader door haar te bepalen voorwaarden te verbinden, waaronder doch niet gelimiteerd tot het betalen van een vergoeding aan Toughly . Klant vrijwaart Toughly voor alle gevolgen van een eventuele inbreuk of enig recht van derden indien Klant inbreuk maakt op de rechten als bedoeld in dit artikel.

## 12. Geheimhouding en verwerking persoonsgegevens

12.1 Toughly gaat vertrouwelijk om met zowel persoonlijke gegevens als bedrijfsinformatie als verkregen informatie ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst van Klant.

12.2 Partijen zullen informatie die de andere Partij voor, tijdens of na de uitvoering van de Opdracht(en) verstrekt, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is aangeduid als vertrouwelijk of wanneer de ontvanger weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was.

12.3 Klant is gehouden tot geheimhouding alle (vertrouwelijke) informatie, die zij in het kader van uitvoering van een Overeenkomst ter zake van training/coaching van Toughly en/of andere Klanten heeft verkregen.

12.4 Gegevens van de Overeenkomst zullen door Toughly zonder toestemming van Klant niet ter kennis van derden worden gebracht. Toughly zal bij de uitvoering van de Opdracht(en) de gepaste maatregelen treffen ter bewaring van de vertrouwelijkheid van de relatie met de Klant.

12.5 Indien Toughly bij de uitvoering van de Opdracht(en) kennis moet nemen van persoonsgegevens, is de Klant er bij de verstrekking van deze gegevens aan Toughly zelf voor verantwoordelijk om persoonsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens die Toughly niet nodig zal hebben, zoveel mogelijk weg te laten of onleesbaar te maken en de vertrouwelijke gegevens op een veilige wijze aan Toughly over te dragen. Dit geldt onverminderd de verplichting voor Toughly om aan haar verstrekte vertrouwelijke gegevens vertrouwelijk te behandelen en op passende wijze te beveiligen.

12.6 Iedere verplichting tot vertrouwelijkheid vervalt op het moment dat de informatie beschikbaar is bij openbare bronnen. Voorts is een Partij gerechtigd vertrouwelijke informatie beschikbaar te stellen aan overheidsinstanties indien dit krachtens wettelijke regeling of bevoegd bevel verplicht wordt. De Partij zal in dat geval de andere Partij daarover zo snel mogelijk informeren. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de Opdracht om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## 13. Aansprakelijkheid en vrijwaring

13.1 Iedere aansprakelijkheid van Toughly, van Toughly werkzame werknemers is beperkt tot het bedrag dat op grond van de aansprakelijkheidsverzekering van Toughly wordt uitbetaald onder aftrekking van het eigen risico van dergelijke verzekering.

13.2 Indien om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van voornoemde beroepsaansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid van Toughly beperkt tot het door Toughly in verband met de betreffende opdracht in rekening gebrachte honorarium, met een maximum van € 5.000,= (zegge: “vijf duizend Euro”).

13.3 De aansprakelijkheid van Toughly voor door Klant geleden of te lijden indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik, verlies, verminking of vernietiging van gegevens, hacking, verlies van orders en/of PRschade.

13.4 Toughly is niet aansprakelijk voor schade, blokkering en/of verwijdering van het social media account of van welke aard dan ook.

13.5 De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid, zoals bedoeld in de voorgaande leden, geldt niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Toughly, van Toughly werkzame werknemers.

13.6 Het bepaalde in dit artikel geldt slechts voor zover de aansprakelijkheid van Toughly ingevolge de wet of Overeenkomst, waaronder begrepen het bepaalde in de onderhavige Algemene Voorwaarden, niet reeds verder is beperkt dan uit de enkele toepassing van dit artikel zou volgen.

13.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval één (1) jaar na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor Toughly aansprakelijk is.

#### 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechten

14.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Toughly partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 De rechter in de vestigingsplaats van Toughly is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

14.3 Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.