Algemene voorwaarden
VanNelleke Intuïtieve illustratie & Beeldende therapie

Versie 1.0, 17 november 2026. Onder elk artikel staat een korte uitleg in gewone taal ("In het kort"). Die uitleg helpt bij het lezen, maar is zelf geen onderdeel van de voorwaarden: alleen de genummerde bepalingen zijn bindend.

Artikel 1. Wie VanNelleke is en wat de begrippen betekenen

In het kort: dit artikel zegt wie je contractpartner is en wat een aantal vaak gebruikte woorden betekenen.

1. **VanNelleke**: de eenmanszaak VanNelleke Intuïtieve illustratie & Beeldende therapie, gevestigd te Bankirai 42, 5245 CR Rosmalen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 81533144, met btw-identificatienummer NL003573908B04, bereikbaar via nelleke@vannelleke.nl en 0615615068.
2. **Klant**: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met VanNelleke een Overeenkomst sluit of wil sluiten, zoals een opdrachtgever, een koper of een deelnemer.
3. **Consument**: een Klant die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. **Zakelijke klant**: een Klant die geen Consument is.
5. **Overeenkomst**: iedere afspraak tussen VanNelleke en een Klant, ook als die per e-mail, via sociale media of mondeling tot stand komt.
6. **Maatwerk**: een illustratie of ander beeldend werk dat VanNelleke op verzoek van een Klant maakt.
7. **Werk**: iedere illustratie, schets, tekening, ontwerp, bestand of ander beeldend resultaat van VanNelleke, ook als het onderdeel is van een Product.
8. **Producten**: de producten (al dan niet met illustraties van VanNelleke) die zij verkoopt via de webshop op www.vannelleke.nl, op markten of op een andere manier.
9. **Lessen en workshops**: tekenlessen, lessenreeksen, creatieve workshops en vergelijkbare activiteiten.
10. **Schriftelijk**: ook per e-mail of via een ander digitaal medium, mits de inhoud te bewaren is.

Artikel 2. Wanneer deze voorwaarden gelden

In het kort: deze voorwaarden gelden voor alles wat VanNelleke aanbiedt, behalve therapie. De wettelijke rechten van Consumenten blijven altijd overeind.

1. Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van VanNelleke, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
2. Deze voorwaarden gelden niet voor therapie of andere behandeltrajecten. Biedt VanNelleke therapie aan, dan gelden daarvoor aparte voorwaarden en een aparte overeenkomst.
3. Lessen en workshops zijn creatief en leerzaam van aard. Ze zijn geen therapie en vervangen geen psychologische, psychiatrische of medische hulp.
4. Algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing, ook niet als de Klant ernaar verwijst, tenzij VanNelleke ze schriftelijk heeft aanvaard.

5. Is een bepaling in deze voorwaarden nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen volledig van kracht. VanNelleke en de Klant vervangen die bepaling dan door een geldige bepaling die qua strekking zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke.
6. Voor Consumenten gaan dwingende wettelijke bepalingen voor. Staat een bepaling in deze voorwaarden daarmee in strijd, dan geldt de wet en blijven de overige bepalingen van kracht.
7. Op een Overeenkomst is de versie van deze voorwaarden van toepassing die gold toen de Overeenkomst tot stand kwam. VanNelleke stelt de voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst beschikbaar, op een manier waarop de Klant ze kan opslaan en terugvinden. Bij een bestelling in de webshop vinkt de Klant aan dat hij akkoord gaat met de voorwaarden. De actuele versie staat op www.vannelleke.nl.

Artikel 3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

In het kort: een offerte is vrijblijvend, en pas als beide kanten ja hebben gezegd, ligt er een afspraak.

1. Offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij daarin een termijn van aanvaarding staat. Staat er geen termijn in, dan is een offerte 30 dagen geldig.
2. Een Overeenkomst komt tot stand:
    a. bij Maatwerk: zodra de Klant de offerte schriftelijk aanvaardt, of VanNelleke met instemming van de Klant met de uitvoering begint;
    b. in de webshop: zodra VanNelleke de bestelling per e-mail bevestigt;
    c. bij Lessen en workshops: volgens artikel 9 lid 1;
    d. bij verkoop op een markt: op het moment van afrekenen.
3. Een kostenraming of richtprijs is niet bindend. Verwacht VanNelleke dat de kosten meer dan 10% hoger uitvallen, dan meldt zij dat voordat zij verder werkt, zodat de Klant kan beslissen of hij doorgaat.
4. Kennelijke fouten of vergissingen in een aanbod, zoals een duidelijk verkeerde prijs, binden VanNelleke niet.
5. Afbeeldingen van Producten en voorbeeldwerk zijn zo getrouw mogelijk, maar kleuren verschillen per beeldscherm. Bij handgemaakt werk en drukwerk zijn kleine afwijkingen in kleur, formaat en uitvoering normaal en geen gebrek.
6. Een schriftelijke offerte of opdrachtbevestiging van VanNelleke geeft de volledige Overeenkomst weer en vervangt eerdere afspraken. Wijzigingen of aanvullingen gelden alleen als VanNelleke ze schriftelijk heeft bevestigd.
7. VanNelleke mag de uitvoering van een Overeenkomst of delen daarvan door derden laten verrichten, zoals een drukker of een assistent bij een workshop. Zij blijft verantwoordelijk voor de uitvoering. Het maken van Maatwerk zelf doet VanNelleke persoonlijk.

Artikel 4. Prijzen en betaling

In het kort: prijzen voor Consumenten zijn inclusief btw. Wie te laat betaalt, krijgt eerst een aanmaning voordat extra kosten worden berekend.

1. Alle prijzen zijn in euro's. Prijzen voor Consumenten zijn inclusief btw. In offertes aan Zakelijke klanten staat duidelijk of het bedrag inclusief of exclusief btw is.
2. Verzendkosten en andere extra kosten worden getoond voordat de Klant zijn bestelling afrondt.
3. De Klant betaalt met een van de betaalmethoden die de webshop of de offerte aanbiedt. Facturen betaalt hij binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bij verkoop op een markt betaalt de Klant direct.

4. Bij Maatwerk mag VanNelleke vóór de start een aanbetaling van 50% van de overeengekomen prijs vragen. Bij grotere opdrachten mag zij in termijnen factureren.
5. Betaalt de Klant niet binnen de betaaltermijn, dan is hij in verzuim. Een Consument is pas in verzuim nadat VanNelleke hem na het verstrijken van de betaaltermijn schriftelijk heeft aangemaand en hem daarna nog ten minste veertien dagen heeft gegeven om te betalen.
6. Vanaf het verzuim is de Klant over het openstaande bedrag rente verschuldigd: de wettelijke rente bij een Consument en de wettelijke handelsrente bij een Zakelijke klant. Daarnaast zijn de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd die volgen uit het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
7. Zolang de Klant niet heeft betaald wat hij verschuldigd is, mag VanNelleke haar werkzaamheden en leveringen opschorten.
8. Een Zakelijke klant mag zijn betalingsverplichting niet opschorten of verrekenen, behalve met een vordering die VanNelleke schriftelijk heeft erkend of die rechtens vaststaat.
9. Geleverde zaken blijven eigendom van VanNelleke tot de Klant alles heeft betaald wat hij voor die zaken verschuldigd is.
10. Sluiten meerdere Klanten samen een Overeenkomst met VanNelleke, dan is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het volledige bedrag dat uit die Overeenkomst verschuldigd is.

Artikel 5. Maatwerk (illustraties op maat)

In het kort: een goede briefing, afgesproken revisierondes en een aanbetaling zorgen dat een opdracht soepel verloopt. Het auteursrecht blijft bij VanNelleke (zie artikel 6).

1. **Briefing en medewerking.** De Klant geeft vóór de start een zo duidelijk mogelijke omschrijving van zijn wensen, het gebruiksdoel, het formaat en de deadline, en levert tijdig alle informatie en materialen aan die VanNelleke nodig heeft. Levert de Klant die te laat of onvolledig aan, dan mag VanNelleke de planning aanpassen en de daardoor ontstane meerkosten in rekening brengen.
2. **Stijl en uitvoering.** Tenzij anders afgesproken, werkt VanNelleke in haar eigen herkenbare stijl en bepaalt zij binnen de opdracht zelf de uitwerking. Onderwerp, formaat en gebruiksdoel liggen vast in de offerte.
3. **Schetsen en correcties.** Elke illustratie doorloopt vier ontwerpfases: (1) afstemming en een grove ideeschets van compositie; (2) één uitgewerkte potloodschets in detail, met kleurenpalet; (3) de definitieve illustratie m.b.v. vooraf afgesproken materiaal; (4) digitaliseren, nabewerken en aanleveren van het bestand. Per fase is één correctieronde inbegrepen. Een correctie is een aanpassing binnen de afgesproken opdracht. Na fase 2 kan de compositie niet meer worden aangepast en zijn alleen nog kleine aanpassingen mogelijk. Wil de Klant daarna toch meer wijzigen, dan kan dat alleen als VanNelleke daarmee instemt, en dan kan zij een eerdere fase opnieuw laten beginnen. Een wijziging die de opdracht zelf verandert (een ander onderwerp, een andere compositie, een ander formaat of gebruiksdoel) en elke extra revisieronde mag VanNelleke tegen het uurtarief van € 55 ex. BTW in rekening brengen, nadat zij dat vooraf heeft gemeld.
4. **Goedkeuring.** De Klant reageert binnen 7 dagen op schetsen of concepten. Gebeurt dat niet, dan stuurt VanNelleke een herinnering met een laatste termijn van 7 dagen. Reageert een Zakelijke klant dan nog niet, dan geldt het concept als goedgekeurd. Reageert een Consument niet, dan mag VanNelleke de opdracht opschorten en de planning aanpassen.
5. **Termijnen.** Genoemde leverdata zijn streefdata, tenzij schriftelijk is vastgelegd dat het een fatale termijn is. Is een termijn overschreden, dan moet de Klant VanNelleke schriftelijk in gebreke

stellen en haar een redelijke termijn geven om alsnog na te komen. Vertraging door te late aanlevering van materiaal of feedback komt voor rekening van de Klant.

6. **Levering en risico.** Digitale Werken worden geleverd als bestand in het overeengekomen formaat, per e-mail of downloadlink. Fysieke Werken worden verzonden of opgehaald. Bij een Consument gaat het risico over op het moment van bezorging. Bij een Zakelijke klant gaat het risico over zodra het Werk is verzonden of aan hem ter beschikking is gesteld.
7. **Opzegging door de Klant.** De Klant mag een opdracht tussentijds opzeggen (artikel 7:408 BW). Hij betaalt dan voor het werk dat VanNelleke al heeft verricht en voor de kosten die zij al heeft gemaakt. Zegt een Zakelijke klant op voordat het werk is begonnen, dan mag VanNelleke daarnaast een redelijke vergoeding vragen voor de tijd die zij voor hem heeft gereserveerd, van maximaal 25% van de overeengekomen prijs.
8. **Bedenktijd voor Consumenten bij een Overeenkomst op afstand.** Een Consument die Maatwerk op afstand bestelt, heeft 14 dagen bedenktijd (zie artikel 7 lid 4). Wil hij dat VanNelleke binnen die termijn al begint, dan moet hij dat uitdrukkelijk vragen. Herroept hij daarna, dan betaalt hij voor wat tot dat moment is gedaan. Is het Werk volledig uitgevoerd nadat de Consument daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd en heeft erkend dat hij daarmee zijn herroepingsrecht verliest, dan vervalt dat recht.
9. **Portfolio.** VanNelleke mag het resultaat gebruiken in haar portfolio, op haar website en op sociale media, tenzij de Klant dat vóór de start schriftelijk heeft uitgesloten of uitgesteld. Daarvoor kan een meerprijs gelden, bijvoorbeeld bij vertrouwelijke projecten.
10. **Vertrouwelijkheid.** Informatie die de Klant uitdrukkelijk als vertrouwelijk aanmerkt, behandelt VanNelleke ook als zodanig.
11. Kosten van derden. Kosten van derden, zoals drukwerk, lijsten, verzending of licenties, zijn niet in de prijs inbegrepen, tenzij de offerte anders vermeldt. VanNelleke overlegt met een Consument vooraf over dergelijke kosten.
12. Start van het werk. VanNelleke begint na schriftelijk akkoord op de offerte en de voorwaarden en na ontvangst van de aanbetaling. Verhindert of belemmert de Klant de uitvoering, dan is hij het verrichte werk en de gemaakte kosten verschuldigd, zoals in lid 7.

Artikel 6. Auteursrecht, licentie en gebruik

In het kort: VanNelleke blijft maker en houder van het auteursrecht. De Klant krijgt, na betaling, een gebruiksrecht voor wat is afgesproken, en niet meer dan dat.

1. Het auteursrecht en alle andere intellectuele eigendomsrechten op het Werk blijven bij VanNelleke, ook nadat de Klant heeft betaald. Overdracht van auteursrecht vindt alleen plaats door een schriftelijke akte waarin de overdracht uitdrukkelijk wordt vermeld (artikel 2 lid 2 Auteurswet). Daarvoor kan een aparte vergoeding gelden.
2. Na volledige betaling krijgt de Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht (licentie) voor het doel, het medium, de duur, het gebied en de oplage die in de offerte of briefing zijn omschreven. Gebruik buiten die afspraken vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van VanNelleke en kan een extra vergoeding kosten.
3. Is in de offerte of briefing geen gebruik omschreven, dan is het gebruiksrecht van een Consument beperkt tot persoonlijk, niet-commercieel gebruik. Denk aan ophangen aan de muur, een cadeau of een geboortekaartje. Dat van een Zakelijke klant is beperkt tot het gebruik dat uit de briefing blijkt.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming mag de Klant het Werk niet wijzigen, bewerken, doorverkopen, in sublicentie geven of aanbrengen op producten die bestemd zijn voor verkoop.

5. Het is niet toegestaan het Werk te gebruiken om kunstmatige-intelligentiesystemen te trainen, te verfijnen of te voeden, of om beeldgenerators de stijl van VanNelleke te laten nabootsen. VanNelleke behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om het Werk uit te sluiten van tekst- en datamining (artikel 15o Auteurswet).
6. VanNelleke heeft recht op vermelding van haar naam als maker, zoals afgesproken. Zij kan zich verzetten tegen wijziging of aantasting van het Werk, voor zover de wet dat toestaat (artikel 25 Auteurswet).
7. Gebruikt de Klant het Werk zonder de vereiste licentie of vóór volledige betaling, dan is hij ten minste de gebruikelijke licentievergoeding verschuldigd, naast vergoeding van de schade van VanNelleke. Een Zakelijke klant is daarnaast een direct opeisbare boete verschuldigd van het dubbele van de licentievergoeding, met een minimum van € 500 per overtreding. Dat laat het recht van VanNelleke op volledige schadevergoeding onverlet, onder aftrek van de verbeurde boete.
8. De Klant garandeert dat hij gerechtigd is het materiaal aan te leveren dat VanNelleke voor de opdracht gebruikt, zoals foto's, logo's en teksten. Hij vrijwaart VanNelleke voor aanspraken van derden daarover.
9. De Klant wordt eigenaar van een fysiek Werk zodra hij het volledig heeft betaald. Dat eigendom omvat niet het auteursrecht.

Artikel 7. Webshop en verkoop van Producten

In het kort: Consumenten hebben 14 dagen bedenktijd, behalve voor Producten die speciaal voor hen zijn gemaakt. Is er iets mis met een Product, dan geldt de wettelijke garantie.

1. **Bestelling.** Een bestelling in de webshop is een aanbod van de Klant. De Overeenkomst komt tot stand zodra VanNelleke de bestelling per e-mail bevestigt. VanNelleke bevestigt de ontvangst van de bestelling en stuurt de voorwaarden mee.
2. **Levering.** VanNelleke levert binnen de levertijd die in de webshop staat, en anders uiterlijk binnen dertig dagen na de bestelling. Is een Product niet leverbaar, dan meldt VanNelleke dat zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen die dertig dagen. De Klant kan dan kosteloos annuleren en krijgt het betaalde bedrag binnen veertien dagen terug.
3. **Risico.** Bij een Consument ligt het risico van verlies of beschadiging bij VanNelleke tot het moment van bezorging. Bij een Zakelijke klant gaat het risico over bij verzending.
4. **Herroepingsrecht (alleen voor Consumenten).**
    a. Een Consument kan een Product binnen 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden herroepen. De termijn begint op de dag na ontvangst. Bij een bestelling van meerdere Producten die apart worden bezorgd, begint de termijn na ontvangst van het laatste Product.
    b. De Consument herroept door vóór het einde van de termijn een ondubbelzinnige verklaring aan VanNelleke te sturen, bijvoorbeeld per e-mail. Hij mag daarvoor het modelformulier in de bijlage gebruiken.
    c. Na de herroeping stuurt de Consument het Product binnen 14 dagen terug. De kosten van het terugsturen zijn voor zijn rekening. Het Product moet zo mogelijk onbeschadigd en in de originele verpakking worden teruggestuurd.
    d. De Consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het Product die het gevolg is van een manier van omgaan met het Product die verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking te kunnen vaststellen.

e. VanNelleke betaalt het aankoopbedrag, inclusief de standaardverzendkosten, binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping terug, op dezelfde manier als de Consument heeft betaald. Zij mag wachten met terugbetalen tot zij het Product heeft ontvangen of de Consument heeft aangetoond dat hij het heeft teruggestuurd.
f. Het herroepingsrecht bestaat niet bij Producten die volgens de specificaties van de Consument zijn vervaardigd of die duidelijk een persoonlijk karakter hebben (bijvoorbeeld een illustratie of Product met een naam of tekening naar wens), en niet bij Producten die snel kunnen bederven. VanNelleke vermeldt dit bij het betreffende Product in de webshop.

5. **Conformiteit en klachten.** VanNelleke levert Producten die aan de Overeenkomst beantwoorden (artikel 7:17 BW). De wettelijke rechten van de Consument bij een gebrekkig Product, zoals herstel, vervanging, prijsvermindering en ontbinding, blijven onverlet. Een Consument meldt een gebrek binnen twee maanden nadat hij het heeft ontdekt. Een Zakelijke klant meldt een gebrek of transportschade binnen 14 dagen na ontvangst, bij voorkeur met foto's.
6. **Afwijkingen.** Kleine afwijkingen in kleur, formaat of uitvoering van handgemaakte of gedrukte Producten zijn geen gebrek.
7. **Intellectuele eigendom.** De koper krijgt alleen de eigendom van het fysieke Product. Hij krijgt geen auteursrecht en geen ander intellectueel eigendomsrecht op de illustratie. Vermenigvuldigen of doorverkopen van het ontwerp is niet toegestaan.

Artikel 8. Verkoop op markten

In het kort: op de markt reken je direct af. Als Consument heb je daarna 14 dagen bedenktijd.

1. Op een markt betaalt de Klant direct bij aankoop.
2. Een Consument mag een Product dat hij op een markt heeft gekocht binnen 14 dagen na de aankoop zonder opgave van reden herroepen. Artikel 7 lid 4 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de termijn ingaat op de dag na de aankoop. Het herroepingsrecht geldt niet voor Producten die op maat zijn gemaakt of een persoonlijk karakter hebben (artikel 7 lid 4, onder f). Dit geldt ongeacht de vraag of de wet voor de betreffende aankoop een herroepingsrecht geeft.
3. Is een Product bij aankoop op de markt gebrekkig, dan zijn de wettelijke rechten van de Consument van toepassing (artikel 7 lid 5).
4. Bij een bestelling op de markt die later wordt geleverd, zijn de artikelen 4, 5 en 7 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9. Tekenlessen en creatieve workshops

In het kort: je inschrijving is pas definitief na bevestiging, annuleren kan binnen de genoemde termijnen, en lessen en workshops zijn creatief en geen therapie.

1. **Inschrijving.** Een inschrijving is definitief zodra VanNelleke die schriftelijk bevestigt of de betaling heeft ontvangen. Voor elke activiteit geldt een maximumaantal deelnemers. Bij overschrijding gaat de volgorde van aanmelding voor. Is een activiteit vol, dan kan de Klant op een wachtlijst komen.
2. **Betaling.** Een tekenles wordt na afloop van de les gefactureerd. De Klant betaalt de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum (artikel 4 lid 3). Het cursusgeld voor een workshop of een reeks workshops is uiterlijk 7 dagen vóór de eerste workshop betaald, tenzij anders is overeengekomen. Bij een reeks workshops kan in termijnen worden betaald; dat wordt vooraf vermeld.

3. **Materialen en eigendom.** Tenzij anders vermeld, zijn standaardmaterialen inbegrepen. Wat een deelnemer maakt, is en blijft van de deelnemer. Het auteursrecht op lesmateriaal, voorbeelden en instructies blijft bij VanNelleke. Het is niet toegestaan lesmateriaal te kopiëren of te verspreiden.
4. **Herroepingsrecht van Consumenten.** Boekt een Consument een les of workshop op een vaste datum of in een vaste periode, dan heeft hij geen herroepingsrecht (artikel 6:230p BW). Boekt hij een lessenreeks of abonnement zonder vaste data, dan heeft hij 14 dagen bedenktijd. Vraagt hij uitdrukkelijk of de eerste les binnen die termijn mag plaatsvinden, dan betaalt hij bij herroeping voor wat tot dat moment is gevolgd.
5. **Annulering door de deelnemer.**
    a. Bij annulering van een workshop tot 14 dagen vóór aanvang is de Klant niets verschuldigd of krijgt hij het al betaalde bedrag volledig terug. Bij annulering tussen 14 en 7 dagen vóór aanvang is 50% verschuldigd. Daarna is het volledige bedrag verschuldigd. Een tekenles kan tot 24 uur vóór aanvang kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering daarna is 50% voor die les verschuldigd.
    b. De deelnemer mag zonder extra kosten een vervanger sturen, mits hij dat vóór aanvang doorgeeft en VanNelleke hiermee akkoord gaat.
    c. Een lessenreeks kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij anders is overeengekomen. Mist een deelnemer een les, dan bestaat geen recht op restitutie. VanNelleke kan aanbieden de les in te halen, maar is daartoe niet verplicht.
6. **Annulering of wijziging door VanNelleke.** VanNelleke mag een les of workshop annuleren, verplaatsen of beëindigen bij te weinig deelnemers, ziekte of overmacht. Zij biedt dan een vervangende datum aan. Past die de deelnemer niet, dan krijgt hij het cursusgeld terug voor de lessen die niet zijn gevolgd. Verdere schadevergoeding is uitgesloten, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid.
7. **Gedrag en veiligheid.** Deelnemers volgen de aanwijzingen van VanNelleke op en gaan zorgvuldig om met materialen en ruimte. Bij ernstig storend of onveilig gedrag mag VanNelleke een deelnemer uitsluiten, zonder recht op restitutie. Deelnemers melden vóór aanvang als zij allergieën hebben voor materialen zoals verf of lijm.
8. **Minderjarigen.** Een deelnemer jonger dan 18 jaar wordt aangemeld door zijn wettelijk vertegenwoordiger (ouder of voogd). Die is verantwoordelijk voor de betaling en voor het toezicht vóór en na de les, tenzij uitdrukkelijk is afgesproken dat de deelnemer alleen komt.
9. **Geen therapie.** Lessen en workshops zijn creatief en leerzaam en geen therapie of behandeling. De inhoud is niet bedoeld om psychische of lichamelijke klachten te behandelen.
10. **Beeld- en geluidsopnamen.** VanNelleke maakt alleen foto's of video's waarop deelnemers herkenbaar zijn, en gebruikt die alleen voor promotie, als de betrokkene daar vóór de opname uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven. Die toestemming kan op elk moment worden ingetrokken voor toekomstig gebruik.
11. **Looptijd**. Een lessenreeks of cursus eindigt van rechtswege na de laatste les en wordt niet stilzwijgend verlengd. Voor een volgende reeks is een nieuwe inschrijving nodig.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

In het kort: VanNelleke werkt zorgvuldig. Voor alle Klanten is de aansprakelijkheid beperkt tot een duidelijk maximum, behalve bij opzet, bewuste roekeloosheid of letsel.

1. VanNelleke voert haar werkzaamheden zorgvuldig uit. Zij heeft daarbij een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2. VanNelleke is jegens de Klant alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming. Directe schade is beperkt tot de redelijke kosten om de tekortkoming te herstellen of het Werk opnieuw te maken. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. De aansprakelijkheid van VanNelleke jegens de Klant is beperkt tot het bedrag dat de Klant voor de betreffende Overeenkomst heeft betaald, met een maximum van € 5.000.
4. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van VanNelleke, niet bij schade door overlijden of lichamelijk letsel, en niet voor zover de wet dwingend anders bepaalt.
5. Deelname aan Lessen en workshops is voor eigen risico van de deelnemer, behalve in de gevallen genoemd in lid 4. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor hun persoonlijke eigendommen.
6. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van geleverd Werk en voor de naleving van wet- en regelgeving daarbij, zoals rechten van derden en reclameregels.
7. De Klant meldt schade binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk aan VanNelleke. Een vordering van de Klant vervalt 12 maanden na die melding als de Klant niet binnen die termijn een procedure heeft gestart, voor zover de wet dat toestaat.

Artikel 11. Overmacht

In het kort: gebeurt er iets waar VanNelleke redelijkerwijs niets aan kan doen, zoals ziekte of een storing, dan hoeft zij niet na te komen wat dan niet kan. Is het van langere duur, dan kun je de Overeenkomst ontbinden.

1. Een tekortkoming kan niet aan VanNelleke worden toegerekend als zij niet te wijten is aan haar schuld en ook niet krachtens wet, rechtshandeling of verkeersopvatting voor haar rekening komt (artikel 6:75 BW). Daaronder vallen ziekte of ongeval van VanNelleke, storingen in internet of betaalsystemen, vertraging bij vervoerders of leveranciers, extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen en het wegvallen van een locatie.
2. Bij overmacht schort VanNelleke haar verplichtingen op. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan kunnen beide partijen de Overeenkomst schriftelijk ontbinden. Wat al is geleverd, wordt naar evenredigheid betaald.

Artikel 12. Ontbinding en opschorting

In het kort: bij wie ernstig tekortschiet, kan de Overeenkomst worden ontbonden. Meestal moet je eerst schriftelijk een laatste kans geven.

1. Schiet VanNelleke toerekenbaar tekort in de nakoming, dan mag de Klant de Overeenkomst schriftelijk ontbinden (artikel 6:265 BW), tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Ontbinding vereist dat de Klant VanNelleke eerst schriftelijk in gebreke stelt en haar een redelijke termijn geeft om alsnog na te komen, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is. De Klant zorgt ervoor dat de ingebrekestelling VanNelleke daadwerkelijk bereikt.
3. Komt de Klant zijn verplichtingen niet (tijdig) na, dan mag VanNelleke haar werkzaamheden opschorten en, na ingebrekestelling, de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
4. Bij een Zakelijke klant mag VanNelleke de Overeenkomst zonder ingebrekestelling opschorten of ontbinden:

a. als de Zakelijke klant faillissement, surséance van betaling of schuldsanering aanvraagt of daarin wordt verklaard;
b. als beslag wordt gelegd op zijn vermogen of een deel daarvan;
c. als hij zijn onderneming of activiteiten geheel of gedeeltelijk staakt, overdraagt of liquideert;
d. als VanNelleke goede grond heeft te vrezen dat hij zijn verplichtingen niet zal nakomen.

De vorderingen van VanNelleke zijn dan onmiddellijk opeisbaar.

5. Ontbindt VanNelleke de Overeenkomst, dan betaalt de Klant voor het werk dat al is verricht en voor de kosten die al zijn gemaakt. Is de ontbinding aan de Klant toe te rekenen, dan blijft het recht van VanNelleke op schadevergoeding onverlet.

Artikel 13. Klachten

In het kort: ben je ergens niet tevreden over, laat het dan zo snel mogelijk weten. VanNelleke reageert binnen vijf werkdagen.

1. Een Klant meldt een klacht zo snel mogelijk, schriftelijk en met een duidelijke omschrijving van de tekortkoming, via nelleke@vannelleke.nl. Een Consument doet dat uiterlijk binnen twee maanden nadat hij de tekortkoming heeft ontdekt. Een Zakelijke klant doet dat uiterlijk binnen 14 dagen na levering van het Werk of na afloop van de les of workshop. Voor Producten gelden daarnaast de termijnen van artikel 7 lid 5.
2. VanNelleke bevestigt de ontvangst van een klacht binnen 5 werkdagen en streeft ernaar de klacht binnen 14 dagen inhoudelijk te beantwoorden. Is dat niet haalbaar, dan laat zij binnen die termijn weten wanneer de Klant een antwoord kan verwachten.
3. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op, tenzij VanNelleke dat uitdrukkelijk schriftelijk heeft toegezegd. Dit geldt niet voor rechten die een Consument volgens de wet wel heeft.

Artikel 14. Privacy en persoonsgegevens

In het kort: VanNelleke gebruikt je gegevens alleen voor wat nodig is, bewaart ze niet langer dan nodig en geeft ze niet zomaar aan anderen. Lees de privacyverklaring voor details.

1. VanNelleke verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zoals beschreven in haar privacyverklaring op www.vannelleke.nl.
2. VanNelleke verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van de Overeenkomst, de administratie en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Indien de Klant een product of dienst afneemt, kan VanNelleke de contactgegevens tevens gebruiken voor het verzenden van commerciële communicatie over haar eigen, soortgelijke producten of diensten. De Klant heeft bij elke uiting de mogelijkheid om zich hiervoor kosteloos af te melden (opt-out). Gegevens in de financiële administratie worden gedurende de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar bewaard.
3. VanNelleke geeft persoonsgegevens niet aan derden, tenzij dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst (bijvoorbeeld aan een betaaldienst, verzendpartner of boekhouder) of wettelijk verplicht is.
4. De Klant heeft de rechten die de AVG hem geeft, zoals inzage, correctie, verwijdering en bezwaar. Hij kan zich daarvoor wenden tot VanNelleke via nelleke@vannelleke.nl. Hij kan ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 15. Toepasselijk recht en geschillen

In het kort: Nederlands recht is van toepassing. We proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan beslist de rechter.

1. Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
2. VanNelleke en de Klant proberen een geschil eerst in overleg op te lossen voordat zij het aan de rechter voorleggen.
3. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant. Een Consument kan binnen een maand nadat VanNelleke zich schriftelijk op dit beding heeft beroepen, kiezen voor de rechter die volgens de wet bevoegd is.

Artikel 16. Wijzigingen en overige bepalingen

In het kort: VanNelleke mag de voorwaarden veranderen, maar dat geldt niet voor Overeenkomsten die al zijn gesloten, tenzij het in jouw voordeel is of de wet het vereist.

1. VanNelleke mag deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging geldt alleen voor Overeenkomsten die na de wijziging tot stand komen.
2. Voor een lopende Overeenkomst geldt een wijziging alleen als de Klant er schriftelijk mee instemt, als de wijziging in zijn voordeel is, of als de wet de wijziging verplicht stelt.
3. Een Zakelijke klant mag zijn rechten en verplichtingen uit een Overeenkomst niet aan een derde overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VanNelleke. Dit beding heeft ook goederenrechtelijke werking (artikel 3:83 lid 2 BW).

Bijlage: modelformulier voor herroeping (Consumenten)

(Alleen invullen en terugsturen als u de overeenkomst wilt herroepen.)

- Aan: VanNelleke Intuïtieve illustratie & Beeldende therapie, Bankirai 42, 5245 CR Rosmalen, nelleke@vannelleke.nl
- Ik/Wij *() deel/delen u hierbij mee dat ik/wij ()* onze overeenkomst betreffende de verkoop van het volgende product/de levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen: [omschrijving]
- Besteld op *() / ontvangen op ()*: [datum]
- Naam consument(en): [naam]
- Adres consument(en): [adres]
- Handtekening consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend): [handtekening]
- Datum: [datum]

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.