

## **ALGEMENE VOORWAARDEN SOOF SUPPORT**

### **Artikel 1 Definities**

1. Soof Support, gevestigd te Wageningen, KvK-nummer 69021481, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als klant.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan dienstverlener zich tegen betaling van honorarium en kosten jegens de klant werkzaamheden voor klant verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten, trajecten en levering van overige diensten en producten door of namens dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
6. Indien zich een situatie voordoet die niet wordt gedekt door deze algemene voorwaarden, zal de situatie worden bekeken vanuit de geest van deze voorwaarden.

### **Artikel 3 Aanbod**

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen. Dienstverlener is enkel gebonden aan de offerte wanneer deze binnen de aanvaardingstermijn wordt geaccepteerd.
2. Dienstverlener kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgoeddrachten.

### **Artikel 4 Tarieven en betalingen**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Op de offerte is een pakketprijs, dan wel een schatting van het aantal benodigde uren en het gebruikelijke uurtarief van dienstverlener exclusief btw vermeld. Eventuele overige bijkomende kosten, zoals reiskosten, zullen in de offerte zijn inbegrepen.
3. Met acceptatie van het aanbod ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer niet van het hele afgenomen pakket gebruik wordt gemaakt.
4. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen jaarlijks aan te passen. Zij heeft tevens het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant.

5. In geval van opdrachten op basis van uurtarief zal dienstverlener maandelijks achteraf een factuur verzenden aan klant voor de daadwerkelijke uren waarin de voorafgaande maand werkzaamheden voor klant zijn verricht.
6. Overige diensten, waaronder trainingen, zullen geheel voor uitvoering dienen te worden betaald, tenzij anders overeengekomen.
7. Facturen dienen binnen 10 werkdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
8. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
9. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.
10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van dienstverlener onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 5      Informatieverstrekking klant**

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan dienstverlener.
2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Dienstverlener zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Klant vrijwaart dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
4. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van klant.

## **Artikel 6      Uitvoering van de overeenkomst**

1. Dienstverlener voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde.
2. Dienstverlener is niet gehouden werkzaamheden uit te voeren welke in strijd zijn met haar professionaliteit, een recht van derden of een wettelijke plicht.

## **Artikel 7      Wijziging en annulering**

1. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft dienstverlener de mogelijkheid een overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van te weinig aanmeldingen, ziekte en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn. Dienstverlener maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid zo spoedig mogelijk kenbaar aan klant.
2. Dienstverlener behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een training. In geval de locatie of data wordt gewijzigd, heeft klant het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een training op een later moment. Eventuele restitutie van het reeds betaalde bedrag door klant vindt plaats binnen 10 werkdagen na de wijziging.
3. Annulering van een overeenkomst door klant dient schriftelijk plaats te vinden. Voor werkzaamheden die plaatsvinden op basis van uurtarief gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: bij annulering binnen 48 uur van de eerste werkzaamheden wordt 15% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.
4. Indien klant de overeenkomst wenst te ontbinden wanneer de werkzaamheden zijn aangevangen, dient hierbij een opzegtermijn van 1 kalendermaand in acht te worden genomen en zijn de vorderingen van dienstverlener op de klant voor de tot dan toe geleverde werkzaamheden onmiddellijk opeisbaar. De werkzaamheden zullen tot 1 kalendermaand na ontvangst van de schriftelijke aanzegging worden

uitgevoerd. Indien klant wenst de werkzaamheden per direct op te zeggen, zullen de kosten voor deze kalendermaand worden doorberekend.

5. Annulering van een afgesproken sessie dient zo spoedig mogelijk te worden meegedeeld aan dienstverlener. De sessie zal na annulering tot 24 uur voor aanvang in overleg worden verzet. Bij annulering binnen 24 uur voorafgaand aan een sessie of het verstek laten gaan zal deze sessie komen te vervallen en als dusdanig worden doorberekend.

6. Indien de overeenkomst ziet op een in company training, gelden afwijkende annuleringsvoorwaarden daar dienstverlener de training op maat maakt. Bij annulering van een dusdanige overeenkomst binnen 7 kalenderdagen wordt 50% van de kosten in rekening gebracht.

7. Wanneer een deelnemer onverwachts verhinderd is voor een door dienstverlener georganiseerde training, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: deelnemer is gerechtigd het aankoopbewijs over te dragen aan een ander, zo lang deze andere persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en dit uiterlijk 7 kalenderdagen voor aanvang aan dienstverlener wordt doorgegeven. Klant is in geen geval gerechtigd de aankoopkosten terug te vorderen bij verhindering.

8. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een e-book of online cursus, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant toegang tot zijn aankoop. Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

## **Artikel 8 Overmacht**

1. In geval van overmacht is dienstverlener gerechtigd een overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar zij redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen, zoals ziekte, ongevallen of brand.

2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, worden de verplichtingen van dienstverlener jegens klant opgeschort zo lang zij niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

## **Artikel 9 Aansprakelijkheid schade**

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.

2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen van persoonlijke eigendommen van de klant gedurende een overeenkomst op locatie.

4. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.

5. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door dienstverlener aan klant in rekening is gebracht in de drie maanden voorafgaande aan het moment waarop de schade is ontstaan.

6. Klant vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten.

## **Artikel 10 Intellectueel eigendom**

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener aan klant ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij dienstverlener. Het is klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.

2. Elke handeling in strijd met het in het vorige lid van dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
3. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.
4. Wanneer beeldopnames worden gemaakt tijdens een training door klant dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan dienstverlener en het is uitdrukkelijk verboden deze opnames voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik. Beeldmateriaal mag enkel in beperkte mate worden gedeeld via social media wanneer dienstverlener in het bericht wordt getagd. Wanneer andere deelnemers op dit beeldmateriaal staan, is tevens toestemming van hen nodig. Het is niet toegestaan geluidsopnames te maken, tenzij anders overeengekomen.

#### **Artikel 11      Bijzondere bepalingen**

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.
2. Dienstverlener behoudt zich het recht voor klanten die door hun gedrag het verloop van een training belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende training of toekomstige trainingen uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende training onverlet.

#### **Artikel 12      Klachten en garantie**

1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten of producten binnen 5 werkdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan dienstverlener.
2. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de klant geen absoluut recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

#### **Artikel 13      Geschilbeslechting**

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Geschillen worden enkel beslecht in het arrondissement waar dienstverlener is gevestigd.
3. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens dienstverlener en betrokken derden 12 maanden.