

## **ALGEMENE VOORWAARDEN DE FIRMA FRANK**

### **Artikel 1 Definities**

1. De Firma Frank, gevestigd te Leiden, KvK-nummer 56214839, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als de klant.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan dienstverlener tegen betaling werkzaamheden verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

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

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden door of namens dienstverlener waarop hij 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. Dienstverlener is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien zij dit nodig acht. In een dergelijk geval zal zij een nieuwe versie van de algemene voorwaarden toezenden. Indien de nieuwe versie een ingrijpende wijziging bevat die nadelige gevolgen heeft voor de klant, heeft de klant het recht om de overeenkomst te ontbinden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de 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.

### **Artikel 3 Aanbod**

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 30 kalenderdagen.
2. Dienstverlener kan niet aan zijn 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 vervolgoopdrachten.

## **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 staat het overeengekomen tarief vermeld. De vermelde tarieven zijn inclusief reis- en verblijfkosten, tenzij anders aangegeven.
3. Werkzaamheden buiten het aanbod om worden aangemerkt als meerwerk en worden als zodanig gefactureerd.
4. Dienstverlener heeft het recht om zijn tarieven te verhogen. Wanneer hij dit doet binnen 3 kalendermaanden na het aangaan van de overeenkomst, heeft de particuliere klant recht op ontbinding van de overeenkomst.
5. Tenzij anders overeengekomen, wordt het gehele bedrag voorafgaand aan de werkzaamheden in rekening gebracht.
6. Facturen dienen binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, een overeenkomst eerder aanvangt, of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
7. 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.
8. 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.
9. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van dienstverlener onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel verleende licenties onmiddellijk te vervallen.

## **Artikel 5      Informatieverstrekking**

1. De klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan dienstverlener.
2. De 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. De klant vrijwaart dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.

4. Stelt de 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 de klant en is dienstverlener niet verantwoordelijk voor het niet na kunnen komen van de verdere planning.

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

1. Dienstverlener voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Hij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat de klant beoogde. De klant erkent dat resultaat niet direct zichtbaar zal zijn en tevens dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet van de klant en overige factoren.

2. Eventueel gegeven voorbeelden van het mogelijke resultaat dat door de klant bereikt kan worden na afronding van een overeenkomst zijn enkel illustratief en kunnen dienstverlener op geen enkele wijze binden. Het te bereiken resultaat blijft te allen tijde en overeenkomstig het vorige lid afhankelijk van de inzet van de klant.

3. Indien dienstverlener op afstand een online workshop of lezing faciliteert in opdracht van de klant, dient de klant zorg te dragen voor goede hosting, het tijdig updaten van benodigde systemen en internet.

4. Dienstverlener is bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.

## **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 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. Er zal in overleg worden gezocht naar een alternatieve datum. Indien er geen passende oplossing wordt gevonden heeft de klant het recht de overeenkomst te ontbinden, onverminderd de bepalingen uit artikel 11 van deze algemene voorwaarden.

2. Dienstverlener is bevoegd de overeenkomst te beëindigen indien nieuwe feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Dienstverlener is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.

3. Indien voor een overeenkomst wordt gewerkt met een minimum aantal deelnemers en dit aantal niet wordt behaald, is dienstverlener gerechtigd de uitvoering te annuleren. Het reeds betaalde bedrag zal in een dergelijk geval binnen 14 kalenderdagen worden terugbetaald aan de klant.
4. Voor bepaalde trajecten zal met een intake en deelnamevereisten worden gewerkt. Dienstverlener is gerechtigd personen van deelname uit te sluiten indien hij dat na de intake nodig acht.
5. Annulering van een overeenkomst door de klant dient altijd schriftelijk en gemotiveerd plaats te vinden. De klant kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden, tenzij de werkzaamheden binnen de eerdergenoemde 14 kalenderdagen zijn uitgevoerd of de overeenkomst b2b is aangegaan.
6. Buiten de wettelijke bedenktijd gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: indien klant niet tevreden is met de uitgevoerde werkzaamheden, dient dit gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt aan dienstverlener. Samen zal worden gezocht naar een oplossing. Indien niet tot een passende oplossing wordt gekomen, zal restitutie van het reeds betaalde bedrag plaatsvinden.
7. Wanneer de overeenkomst b2b is aangegaan gelden de volgende voorwaarden: bij annulering binnen 7 kalenderdagen voor aanvang van de opdracht wordt 50% van het geoffreerde bedrag opeisbaar.
8. Indien er kosten zijn gemaakt voor derde partijen is dienstverlener gerechtigd ook deze kosten bij annulering door te berekenen aan de klant.
9. Een offline workshop of lezing kan kosteloos worden omgezet in een online training.
10. Indien een deelnemer onverwacht verhinderd is kan deze kosteloos worden vervangen door een collega. Indien er geen vervanging plaatsvindt en er minder deelnemers zijn dan geoffreerd, blijft de geoffreerde prijs van kracht.
11. Digitale producten waar direct toegang toe wordt verkregen, waaronder e-books en online trainingen waarbij de content in 1 keer wordt vrijgesteld, zijn uitgesloten van het herroepingsrecht. De klant kan deze aankoop dan ook niet kosteloos annuleren.

## **Artikel 8      Workshops en lezingen**

1. Dienstverlener behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop of lezing. In geval de locatie of data door dienstverlener wordt gewijzigd, heeft de klant het recht te annuleren of zich

kosteloos in te schrijven voor een training of inspiratie-sessie op een later moment.

2. Wanneer de klant onverwachts verhinderd is voor een workshop of lezing mag het deelname-bewijs worden doorverkocht zolang de nieuwe deelnemer aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en het toegangsbewijs niet voor een hogere prijs dan de aanschafprijs wordt doorverkocht. Deze bepaling geldt enkel voor workshops en lezingen die dienstverlener zelf organiseert.

3. Het is toegestaan beeld- en/of geluidsopnames te maken, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

4. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een workshop of lezing belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende workshop of lezing of toekomstige workshops en lezingen uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende workshop of lezing onverlet.

## **Artikel 9    Online academie**

1. De klant ontvangt na aankoop toegang tot de content. Indien de content in één keer beschikbaar wordt gesteld, is de aankoop uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor de klant niet de mogelijkheid toekomt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, wordt het bedrag bij tussentijdse annulering naar rato verrekend, tenzij de overeenkomst b2b is aangegaan.

2. Dienstverlener heeft het recht om de tarieven van een programma zowel te verhogen als te verlagen, wanneer dit laatste dient voor promotionele doeleinden.

3. Dienstverlener komt een inspanningsverplichting toe. Hij is niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het door de klant gewenste resultaat.

4. De klant is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en uitvoeren van de kennis zoals opgedaan tijdens het programma.

5. Voor het geven van een programma maakt dienstverlener gebruik van een platform van een derde. Hij kan hierdoor niet garanderen dat de content op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.

6. Dienstverlener heeft het recht om de deelname aan een programma te weigeren.

7. Dienstverlener heeft het recht om de inhoud van het programma aan te passen. Dit geeft de klant nadrukkelijk geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.

8. De klant krijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van het programma te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De content is bedoeld om te inspireren, nadrukkelijk niet om te kopiëren. Het is niet toegestaan om binnen 12 maanden na het afronden van het programma een soortgelijk aanbod te creëren.

9. Het is de klant toegestaan tijdens het online programma in beperkte mate screenshots te maken, tenzij anders overeengekomen.

10. De geleverde informatie blijft het eigendom van dienstverlener. Er wordt tijdig aangegeven tot wanneer content beschikbaar is, maar het blijft de verantwoordelijkheid van de klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar mogelijk op te slaan.

## **Artikel 10 Overmacht**

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

2. Indien dienstverlener bij het intreden van deze omstandigheden al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is dienstverlener gerechtigd dat gedeelte afzonderlijk te factureren.

3. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

4. In het geval van een b2b-overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen. De betalingsverplichting blijft in stand, tenzij dit anders is overeengekomen.

5. Wanneer de klant de overeenkomst wil verplaatsen wegens een pandemie of epidemie, maar de overheidsmaatregelen de voortzetting van de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is dienstverlener gerechtigd de kosten die samengaan met de verplaatsing in rekening te brengen.

## **Artikel 11    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 hij is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
4. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is voor het veroorzaken van directe schade die niet wordt uitgesloten door dit artikel bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, of in geval van het uitblijven van uitkeren, tweemaal het bedrag dat door dienstverlener aan de klant in rekening is gebracht, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
5. De klant vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en content.

## **Artikel 12    Intellectueel eigendom**

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij dienstverlener. Het is nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen buiten de verleende licentie zonder voorafgaande toestemming.
2. De klant verkrijgt over het materiaal en de content dat tijdens de overeenkomst voor trainingen in naam van de klant wordt gemaakt de volledige gebruiksrechten, tenzij anders overeengekomen. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen in de content aan te brengen en bij publicatie dient altijd aan naamsvermelding van dienstverlener te worden voldaan. De eigendomsrechten blijven bij dienstverlener, tenzij anders overeengekomen.
3. Elke handeling in strijd met dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
4. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door hem gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.

5. Met het aangaan van de overeenkomst geeft de klant dienstverlener toestemming om resultaten uit de overeenkomst te gebruiken voor advertenties, social media, tijdschriftartikelen, drukwerk, beursmateriaal, portfolio en demonstratiemateriaal, tenzij hier voorafgaand aan de overeenkomst uitdrukkelijk bezwaar tegen wordt gemaakt. Indien er persoonsgegevens zichtbaar zijn op deze content zal dit enkel worden geplaatst na expliciete toestemming van de klant.

### **Artikel 13 Overige bepalingen**

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.
2. De (persoons)gegevens die aan dienstverlener worden verstrekt, worden in overeenstemming met de daarvoor geldende wet- en regelgeving (de Algemene Verordening Gegevensbescherming) verwerkt. Voor meer informatie wordt verwezen naar de privacyverklaring.

### **Artikel 14 Klachten**

1. De klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde werkzaamheden binnen 7 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan dienstverlener.
2. Dienstverlener dient in de gelegenheid te worden gesteld het gebrek te herstellen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

### **Artikel 15 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 zullen enkel worden beslecht in het arrondissement waarin dienstverlener is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
3. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens dienstverlener en betrokken derden 12 maanden.