

## Algemene Voorwaarden Verbindend Zakendoen®

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Verbindend Zakendoen® en op elke tot stand gekomen overeenkomst nabij en op afstand tussen Verbindend Zakendoen® en de opdrachtgever, cliënt, deelnemer (hierna te noemen u).

### Inhoudsopgave:

Artikel 1 – Definities	Artikel 15 – Intellectueel Eigendom
Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer	Artikel 16 – Inloggegevens
Artikel 3 – Toepasselijkheid	Artikel 17 – Applicatiegebruik online diensten/leermiddelen
Artikel 4 – Aanbod	Artikel 18 – Geheimhouding
Artikel 5 – De overeenkomst	Artikel 19 – Bescherming persoonsgegevens
Artikel 6 – Opdrachtverlening	Artikel 20 – Inspanningsverplichting
Artikel 7 – Studieovereenkomst	Artikel 21 – Aansprakelijkheid
Artikel 8 – Lidmaatschap	Artikel 22 – Overmacht
Artikel 9 – Aanbiedingen en totstandkoming	Artikel 23 – Ontbinding
Artikel 10 – Uw verplichtingen	Artikel 24 – Identiteitsdiefstal en kredietkaartfraude
Artikel 11 – Tarieven, kosten en prijzen	Artikel 25 – Klachtenprocedure en –geschillen
Artikel 12 – Facturering en betalingsvoorwaarden	Artikel 26 – Bijzondere bepalingen
Artikel 13 – Annuleringsvoorwaarden	Artikel 27 – Aanvullende of afwijkende bepalingen
Artikel 14 – Voortijdige beëindiging	

### Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij u producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst nabij en op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door Verbindend Zakendoen® worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Verbindend Zakendoen®;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen u gebruik kan maken van uw herroepingsrecht;
3. **Coupon:** een code of digitale waardebon waarmee men korting kan krijgen.
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook e-mail begrepen - dat u of Verbindend Zakendoen® in staat stelt om informatie die aan u of Verbindend Zakendoen® persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **E-ticket:** een digitaal toegangsbewijs verkregen door het invullen van de opdracht- en betalingsgegevens op de website van Verbindend Zakendoen®
9. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid die u als CONSUMENT ( let op géén BEDRIJF) verleent wordt om binnen de bedenktijd van 14 dagen af te zien van de koopovereenkomst live of op afstand;
10. **Incompany-training:** een training in opdracht van een bedrijf of organisatie, met deelname door cursist(en) uit dit bedrijf.
11. **Opdrachtgever, cliënt, cursist, deelnemer (hierna te noemen u):** ieder rechts- of natuurlijk persoon, die met Verbindend Zakendoen® een overeenkomst sluit of wenst af te sluiten en behalve deze, ook diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) of gemachtigde(n).
12. **Open training:** training op basis van open inschrijving.
13. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen Verbindend Zakendoen® en u wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meerdere technieken voor communicatie op afstand;

14. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
15. **Training:** training, trainingstraject, seminar, workshop of coaching of een andere bijeenkomst die als doel heeft, het overbrengen en/of vergroten van kennis, inzichten en/of vaardigheden.
16. **Vrijwaringsclausule:** Een overeenkomst die Verbindend Zakendoen® en Jacqueline Moleman vrijwaart voor schade.
17. **Verbindend Zakendoen®:** de rechtspersoon Verbindend Zakendoen® of een met deze vennootschap verbonden moeder- of dochteronderneming, waarmee opdrachtgever een overeenkomst sluit. Verbindend Zakendoen® biedt producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten zowel één op één als op afstand aan consumenten en bedrijven aan,

## Artikel 2 - Identiteit van Verbindend Zakendoen®

### Verbindend Zakendoen®

Als enige beslissingsbevoegde functionaris: Mevr. J.M.T. Moleman, Volmerlaan 20, 2288 GD Rijswijk

Telefoonnummer: +31 650527189

E-mailadres: [jm@verbindendzakendoen.nl](mailto:jm@verbindendzakendoen.nl)

KVK-nummer: 53682246

BTW-nummer: Op te vragen via mail

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Verbindend Zakendoen® en elke tot stand gekomen overeenkomst, zowel één op één als op afstand tussen u en Verbindend Zakendoen® .
2. Met "Verbindend Zakendoen® " wordt steeds bedoeld: Mw. J.M.T Moleman, handelend onder de naam "Verbindend Zakendoen® ", ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Breda onder nummer: 53682246 en levert diensten op het gebied van (online) workshops, training en management consultancy.
3. Mw. J.M.T Moleman is de enige beslissingsbevoegde functionaris van Verbindend Zakendoen®. Eventuele door derden, namens Verbindend Zakendoen® gemaakte afspraken, binden Verbindend Zakendoen® niet.
4. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan u ter beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Verbindend Zakendoen® voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Verbindend Zakendoen® zijn in te zien en dat zij op uw verzoek, zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
5. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan u ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door u op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op uw verzoek langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
6. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan u zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor u het meest gunstig is.

## Artikel 4 Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd zodat u het aanbod zo goed mogelijk kunt beoordelen en de voor u best mogelijke afweging kunt maken. Als Verbindend Zakendoen® gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor u duidelijk is wat uw rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment dat u het aanbod aanvaard en daarbij voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien u het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Verbindend Zakendoen® onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Verbindend Zakendoen® is bevestigd, kunt u de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Verbindend Zakendoen® passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web-omgeving. Indien u elektronisch kunt betalen, zal Verbindend Zakendoen® daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. Verbindend Zakendoen® kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of u aan uw betalingsverplichtingen kunt voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst live en op afstand. Indien Verbindend Zakendoen® op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. Verbindend Zakendoen® zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan u de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door u op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

1. het bezoekadres van de vestiging van Verbindend Zakendoen® waar u met klachten terecht kunt;
2. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop u van het herroepingsrecht gebruik kunt maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
3. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
4. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst live of op afstand;
5. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
6. indien u een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
7. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## Artikel 6 Opdrachtverlening

### 1. Van opdrachtverlening tot opdrachtbevestiging

De opdracht wordt verleend door de overeenkomst die is uitgebracht door Verbindend Zakendoen® ondertekend te retourneren. Daarmee wordt deze overeenkomst tevens de opdrachtbevestiging. Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Verbindend Zakendoen® uitgebrachte overeenkomst laat onverlet dat u wordt geacht Verbindend Zakendoen® opdracht te hebben verleend, conform de condities van de offerte, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door Verbindend Zakendoen® een aanvang is gemaakt.

### 2. Weigering opdracht

Verbindend Zakendoen® behoudt zich het recht voor een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

### 3. Offertes

Offertes van Verbindend Zakendoen® zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een toekomstige opdrachtgever is verstrekt. U staat ervoor in dat alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Verbindend Zakendoen® is verstrekt en juist is. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt Verbindend Zakendoen® zich het recht voor de prijs die met u is overeengekomen voor de door Verbindend Zakendoen® te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.

### 4. Tussentijdse wijziging in de opdracht

Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat op uw verzoek of door uw toedoen, zal Verbindend Zakendoen® de noodzakelijke aanpassingen in de opdracht aanbrengen. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdracht zal dit, zonder dat een schriftelijke opdracht vereist is, afzonderlijk aanvullend aan u in rekening worden gebracht. Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd schriftelijk en tijdig aan de wederpartij worden bekendgemaakt.

### 5. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk van tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt, indien mogelijk, een inschatting van de duur van de opdracht en het aantal te houden sessies gegeven.

## **Artikel 7 Studieovereenkomst**

### 1. Studieovereenkomst inzake online training, open training, in-company training

De studieovereenkomst komt tot stand tussen u, die de opleiding afneemt en Verbindend Zakendoen®, handelend onder de naam Verbindend Zakendoen®, die de opleiding verzorgt. De studieovereenkomst omvat de opleiding waarvoor u zich inschrijft inclusief het lesmateriaal en de aan de opleiding verbonden lessen. De overeenkomst komt tot stand zodra Verbindend Zakendoen® uw inschrijving heeft ontvangen en Verbindend Zakendoen® de ontvangst daarvan heeft bevestigd. Als de inschrijving via internet of anderszins heeft plaatsgevonden, ontvangt u daar direct een bevestiging van de overeenkomst per e-mail.

### 2. Inschrijving

Door een inschrijving voor een opleiding van Verbindend Zakendoen® gaat u een studieovereenkomst aan voor de duur van de opleiding zoals vermeld bij het aangaan van de overeenkomst en verklaart u zich akkoord met de algemene voorwaarden zoals hier vermeld. Indien er voor de opleiding specifieke voorwaarden van toepassing zijn, dan zijn deze vermeld in de opleidingsinformatie. De opleidingsinformatie vindt u op de website van Verbindend Zakendoen®. De diensten en ondersteuning voortvloeiend uit de studieovereenkomst zijn **PERSOONLIJK** en **NIET** overdraagbaar aan derden.

### 3. Bedenktijd

Er geldt een bedenktijd van veertien dagen vanaf het moment dat u **CONSUMENT** bent en wij de inschrijving aan u bevestigd hebben (herroepingsrecht). U maakt gebruik van het herroepingsrecht door binnen deze periode per e-mail een ondubbelzinnige verklaring te sturen dat u de overeenkomst wilt ontbinden. **LET OP: Handelt u als **BEDRIJF** dan is het herroepingsrecht **NIET** op u van toepassing.**

### 4. Wachtlijst en volgorde afhandeling

Aanmeldingen worden op volgorde van binnenkomst behandeld en indien er een wachtlijst ontstaat ontvangt u daarover bericht na uw aanmelding.

### 5. Toelatingseisen

Er geldt geen toelatingseis om deel te nemen aan de opleidingen van Verbindend Zakendoen®, tenzij anders is vermeld op onze website. Om de opleiding te kunnen doorlopen, dient u te beschikken over: een computer, laptop of tablet met internettoegang en een Skype account.

#### 6. Absentie

Bij absentie kan geen aanspraak gemaakt worden op vervangende lestijd of restitutie. De deelnemer meldt absentie zo vroeg mogelijk bij Verbindend Zakendoen® en de docent.

#### 7. Studieduur, data en serviceduur

De opleidingsdata en –locaties kunnen in uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld door ziekte van docenten of verandering in de opleiding) worden verplaatst. Verbindend Zakendoen® zal u hier zo spoedig mogelijk van in kennis stellen. De studieovereenkomst eindigt automatisch na het verlopen van de studieduur zoals is vastgelegd bij uw inschrijving. De wederzijdse rechten en plichten houden op te bestaan op het moment dat aan alle bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen verplichtingen is voldaan en de studieduur is verstreken. Verbindend Zakendoen® biedt u de mogelijkheid zonder extra kosten langer gebruik te maken van online studiemateriaal voor een periode van ten minste 12 maanden. Het opleidingsmanagement houdt zich het recht voor om wijzigingen in het studieprogramma door te voeren.

#### 8. Tussentijdse beëindiging

Bij Verbindend Zakendoen® schrijft u zich in voor het volledige programma van de opleiding. Tussentijdse opzegging van de opleiding is te allen tijde onmogelijk.

#### 9. Vervanging docent

Verbindend Zakendoen® is gerechtigd een docent, belast met de uitvoering van een workshop, cursus of training, te vervangen door een andere docent. Wanneer dit het geval is zullen deelnemers daarvan voor aanvang van de training op de hoogte worden gesteld.

### **Artikel 8 Lidmaatschap van de Community te noemen Community Verbindend Zakendoen.**

1. Het lidmaatschap kan iedere dag ingaan. De overeenkomst gaat in op de dag van inschrijving met de hierbij overeengekomen lidmaatschapsduur.

2. De maandelijkse lidmaatschapsbijdrage is steeds bij vooruitbetaling verschuldigd.

3. De lidmaatschapsbijdrage wordt door middel van door de deelnemer gegeven machtiging middels automatische incasso geïnd.

4. De automatische incasso zal voor de 1<sup>ste</sup> van iedere maand plaatsvinden. Indien de deelnemer niet voor de achtste dag van de maand zijn/haar lidmaatschapsbijdrage heeft betaald of indien afschrijving niet mogelijk is en er een nieuwe vordering moet worden ingesteld, zal er € 5,00 administratiekosten in rekening worden gebracht.

5. Lidmaatschapsbijdrage is verschuldigd ongeacht de mate waarin de deelnemer gebruik maakt van de aangeboden content.

6. Het lidmaatschap wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Indien de ingangsdatum anders is dan de eerste van de maand, is de looptijd gelijk aan de vermelde duur, vermeerderd met het aantal dagen tussen de ingangsdatum en het einde van de maand. Bijvoorbeeld: de overeenkomst een jaar start op 15 maart. Deze overeenkomst loopt dan tot 1 april volgend jaar. Het lidmaatschap wordt steeds stilzwijgend verlengd, tenzij schriftelijk ( per e-mail) opgezegd.

7. Opzeggen kan minimaal een kalendermaand van tevoren, waarna tegen de eerste van de nieuwe kalendermaand de overeenkomst beëindigd wordt.

8. Het opzeggen van het lidmaatschap dient schriftelijk (per e-mail) te geschieden.

9. De deelnemer ontvangt een bewijs van opzegging na beëindiging van het abonnement. Lidmaatschapsbijdragen dienen voor het einde van het lidmaatschap te worden voldaan. Na de beëindigingsdatum blijft de nog openstaande lidmaatschapsbijdragen verschuldigd.

10 Verbindend Zakendoen® behoudt zich het recht voor de lidmaatschapsbijdrage te verhogen. De deelnemers worden hiervan tijdig, uiterlijk twee maanden van tevoren, per e-mail in kennis gesteld.

### **Artikel 9 Aanbiedingen en totstandkoming**

Alle door Verbindend Zakendoen® gedane aanbiedingen en uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend, tenzij Verbindend Zakendoen® uitdrukkelijk schriftelijk anders heeft aangegeven. U kunt uitsluitend schriftelijk en/of elektronisch een aanbieding door Verbindend Zakendoen® aanvaarden.

## Artikel 10 Uw verplichtingen

1. U staat ervoor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de overeengekomen dienstverlening door Verbindend Zakendoen®. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, bent u desalniettemin het volledige overeengekomen bedrag zoals opgenomen in offerte aan Verbindend Zakendoen® verschuldigd.
2. Indien u door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen kan na al vooraf verkregen toestemming van Verbindend Zakendoen® deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer. Indien dit niet mogelijk blijkt, worden u desalniettemin de volledige kosten in rekening gebracht tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. U verstrekt alle benodigde informatie, data, documenten en gegevens die Verbindend Zakendoen® nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Verbindend Zakendoen® daarom verzoekt, verschaft u aan Verbindend Zakendoen® op uw locatie kosteloos een werkruimte met internetverbinding en WIFI.
4. Het betrekken of inschakelen van derden bij uw opdrachttuitvoering kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verbindend Zakendoen®.

## Artikel 11 Tarieven, kosten en prijzen

1. In de offerte van Verbindend Zakendoen® staat duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten door Verbindend Zakendoen® voor de daarin bedoelde opdracht in rekening zullen worden gebracht of door zullen worden belast.
2. De door Verbindend Zakendoen® opgegeven prijzen zijn exclusief de daarover door u verschuldigde BTW en dient u, vermeerderd met de verschuldigde BTW, tijdig aan Verbindend Zakendoen® te worden betaald, tenzij expliciet anders aangegeven in de offerte.

## Artikel 12 Facturering en betalingsvoorwaarden

1. Na inschrijving voor een open training verstuurt Verbindend Zakendoen® aan u een factuur met betrekking tot de training van de deelnemer. De factuur dient te worden voldaan binnen 14 dagen na de factuurdatum. Indien voor aanvang van de open training niet de volledige betaling van de training door Verbindend Zakendoen® is ontvangen, dan is Verbindend Zakendoen® gerechtigd om de betreffende deelnemer(s) te weigeren voor de betreffende training, zonder dat u dit ontslaat van de verplichting tot betaling van de training. Bij betaling per bank geldt als datum van betaling de dag van creditering van de bankrekening van Verbindend Zakendoen®.
2. Verbindend Zakendoen® is niet verplicht u opmerkelijk te maken op het verstrijken van een betalingstermijn of u rekeninguittreksels te zenden.
3. Iedere betaling door u wordt geacht te strekken ter voldoening van de oudste openstaande vordering, ook indien deze vordering bestaat uit verschuldigde rente dan wel uit incassokosten. U bent nimmer gerechtigd een betaling op te schorten of een beroep te doen op verrekening.
4. Door het verstrijken van de betalingstermijn komt u zonder meer in verzuim. Vanaf de dag waarop u in verzuim bent, bent u aan Verbindend Zakendoen® per maand een rente verschuldigd ter hoogte van de wettelijke rente.
5. Bij niet-betaling of niet tijdige betaling komen alle gerechtelijke proces- en executiekosten alsmede de buitengerechtelijke inningskosten voor uw rekening. De buitengerechtelijke inningskosten bedragen tenminste € 40,- en zullen worden berekend overeenkomstig het staffeltarief van de Wet op de Incassokosten.
6. Het honorarium van Verbindend Zakendoen® en de door haar aan u doorbelaste kosten wordt door Verbindend Zakendoen® steeds bij schriftelijke declaratie aan u in rekening gebracht. Ter keuze van Verbindend Zakendoen® kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een deel daarvan op voorschot basis worden gefactureerd.
7. Uw betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na declaratiedatum tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.
8. Na deze vervalddag bent u in verzuim en bent u aan Verbindend Zakendoen® over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft kan de opdracht bovendien eenzijdig door Verbindend Zakendoen® worden opgeschort, dit zonder dat Verbindend Zakendoen® dientengevolge jegens u schadeloos kan worden gesteld. Bovendien is Verbindend Zakendoen® in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.
9. Bent u met betrekking tot betaling aan Verbindend Zakendoen® in verzuim of schiet u op een andere manier tekort in het nakomen van één of meer op u rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door Verbindend Zakendoen® te maken (incasso- en alle andere (buiten)gerechtelijke kosten) voor uw rekening, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.
10. Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling voor de vervalddatum op de deelfactuur verplicht. Bent u in verzuim met betrekking tot de betaling van de deelfactuur aan Verbindend Zakendoen®, dan is Verbindend Zakendoen® gerechtigd het gehele bedrag op te eisen.

### **Artikel 13 Annuleringsvoorwaarden**

Indien de opdracht buiten de beïnvloedingsfeer van Verbindend Zakendoen® niet is afgenomen, binnen de gestelde einddatum, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

1. Met betrekking tot deelname aan workshops;

annuleren van workshopdeelname zonder bericht: 100% van de kosten verschuldigd annuleren van deelname workshop. Binnen zeven dagen voor aanvang: 100% van de kosten verschuldigd.

Annuleren tot zeven dagen voor aanvang van de workshop vindt terugbetaling plaats minus 25% ten behoeve van administratiekosten

2. Met betrekking tot deelname aan events;

Annulering van eventdeelname zonder bericht: 100% van de kosten verschuldigd. Annulering van eventdeelname binnen zeven werkdagen voor de aanvang: 100% van de kosten verschuldigd.

Bij annulering tot zeven dagen voor aanvang van het event vindt terugbetaling plaats minus 25% ten behoeve van administratiekosten

3. Met betrekking tot in company workshops of presentaties:

Annulering van de workshop of presentatie zonder bericht: 100% van de kosten verschuldigd.

4. Met betrekking tot presentatie of workshop in uw beheer: Annuleren van de workshop of presentatie zonder bericht: 100% van de kosten verschuldigd. Annuleren van de workshop binnen zeven werkdagen voor aanvang: 100% van de kosten verschuldigd.

5. Met betrekking tot coaching sessies en consulten:

Annuleren van gereserveerde uren binnen 48 uur voor aanvang: 100% van de kosten van de geannuleerde uren verschuldigd.

6. Met betrekking tot coachingstrajecten: Na akkoordverklaring/ondertekening van het programmavoorstel of prijs voorstel: 100% van de kosten genoemd in het voorstel verschuldigd in complete trajecten na akkoordverklaring of ondertekening van het programma en/of prijs voorstel 100% van de kosten genoemd in het voorstel verschuldigd ongeacht activiteit deelname.

### **Artikel 14 Voortijdige beëindiging**

Indien tot voortijdige beëindiging door u wordt overgegaan heeft Verbindend Zakendoen® desalniettemin recht op betaling van de volledige overeengekomen opdrachtsom inclusief vergoedingen van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Verbindend Zakendoen® mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als of ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Verbindend Zakendoen® houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van de werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

### **Artikel 15 Intellectuele eigendom**

1. Studiemateriaal zoals modellen, technieken, instrumenten, colleges, opleidingen, cursussen en workshops die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door Verbindend Zakendoen® voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van Verbindend Zakendoen®. Het studiemateriaal van de opleiding waarvoor het lesgeld is betaald, mag u behouden, maar niet anders gebruiken dan voor persoonlijke studie.

2. De rechten, zoals het auteursrecht en het intellectueel eigendomsrecht, van alle verstrekt studiemateriaal berusten bij Verbindend Zakendoen® en zijn voorbehouden aan Verbindend Zakendoen®. Zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Verbindend Zakendoen® bent u niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van het verstrekte trainingmateriaal te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.

3. Het verkopen of afstaan van het lesmateriaal aan derden is niet toegestaan.

4. Datzelfde geldt ook voor de door Verbindend Zakendoen® uit te brengen (tussen- en/of eind-) rapportages. U krijgt slechts het recht, deze rapportages binnen uw eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van een of meerdere van deze documenten kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van Verbindend Zakendoen, tenzij bij de opdracht uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## Artikel 16 Inloggegevens

Inloggegevens die toegang geven tot de online diensten en producten, zijn uitsluitend voor persoonlijk gebruik en mogen niet aan derden worden verstrekt. Op overtreding hiervan staat een boete ad € 1250, - per week.

## Artikel 17 Applicatiegebruik online diensten/leermiddelen

1. Verbindend Zakendoen® draagt zorg voor beschikbaarheid van de server en netwerk, in overeenstemming met het overeengekomen service niveau, waarbij zij zich inspant om zo optimaal mogelijk aan dit service niveau te voldoen. Verbindend Zakendoen® aanvaardt echter geen enkele aansprakelijkheid als dit niveau op enig moment niet gerealiseerd kan worden.
2. Verbindend Zakendoen® is niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid ten gevolge van storingen in het Internet of bij andere providers, uitval van elektriciteit e.d.
3. Het is u niet toegestaan de applicatie en/of de beschikbaar gestelde schijfruimte te gebruiken voor:
  1. handelingen en of gedragingen in strijd met de toepasselijke & wettelijke bepalingen, de Netiquette of de richtlijnen van de Reclame Code commissie;
  2. het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met dezelfde inhoud (spamming);
  3. het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
  4. het openbaar maken of verspreiden van strafbare teksten en/of beeld of geluidsmateriaal, waaronder kinderpornografie en discriminerende uitingen;
  5. seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
  6. het zonder toestemming binnendringen van andere computers of sites op het Internet of Intranet, waarbij enige beveiliging wordt doorbroken en/of toegang wordt verworven door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel, dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid (hacken).
  7. het afsplitsen van (computer) processoren die na het verbreken van de (online)verbinding met Verbindend Zakendoen® blijven lopen binnen Verbindend Zakendoen® of het internet;
  8. het verspreiden van computervirussen.
4. Het is u niet toegestaan de applicatie te gebruiken voor erotisch, pornografisch of racistisch materiaal, illegale software, illegale MP3 en hiermee vergelijkbaar materiaal.
5. Verbindend Zakendoen® is in de onderstaande gevallen gerechtigd uw toegang zonder voorafgaande waarschuwing en zonder opgave van redenen met onmiddellijke ingang volledig voor alle gebruik te blokkeren en uw gegevens van de server te verwijderen, zonder dat u enig recht op schadevergoeding kan doen gelden en met de gehoudenheid aan Verbindend Zakendoen® alle schade ten gevolge van de overtreding door Verbindend Zakendoen® of door derden geleden te vergoeden; niet genoten abonnements- of gebruiksgelden zullen worden geretourneerd, c.q. verrekend:
  1. Indien u zich het gestelde in de artikelen 3.3 en 3.4 overtreedt of indien er een ernstig vermoeden van overtreding bestaat;
  2. indien (een onderdeel) van uw site oorzaak is of oorzaak dreigt te worden van het 'down' gaan of onbereikbaar worden van de server van Verbindend Zakendoen®;
  3. Indien blijkt dat u valse en/of verkeerde persoons- of bedrijfsgegevens heeft opgegeven;
  4. indien blijkt dat u de overeenkomst onder valse voorwendsels bent aangegaan;
  5. indien u niet voldoet aan uw betalingsverplichtingen.
6. Het is u niet toegestaan de toegangsgegevens van de applicatie aan derden te verstrekken of de applicatie op andere wijze door derden te laten gebruiken. Zie artikel 14.
7. Verbindend Zakendoen® draagt zorg voor een regelmatige back-up van alle bestanden op de server, maar draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade.
8. Verbindend Zakendoen® is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de applicatie (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit nodig is voor het benodigd onderhoud of voor verbetering van het systeem of de applicatie.
9. Het tijdelijk niet beschikbaar zijn of verminderd beschikbaar zijn van de applicatie geeft u nimmer recht op enige terugbetaling van de overeengekomen gebruikskosten van de applicatie.

## Artikel 18 Geheimhouding

Verbindend Zakendoen® is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent de opdrachtgever bekend is geworden.



### **Artikel 19 Bescherming persoonsgegevens**

1. Indien u een bestelling plaatst bij Verbindend Zakendoen®, dan worden uw gegevens opgenomen in het klantenbestand van Verbindend Zakendoen®. Verbindend Zakendoen® zal uw gegevens niet verstrekken aan derden.
2. Verbindend Zakendoen® respecteert de privacy van de gebruikers van de internetsite en draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van uw persoonlijke gegevens.
3. Verbindend Zakendoen® maakt in sommige gevallen gebruik van een mailinglijst. Elke mailing bevat instructies om uzelf van deze lijst te verwijderen.
4. De door u verstrekte gegevens, zoals naam, adres en woonplaats worden opgenomen in de (cliënten)administratie. Verbindend Zakendoen® zal daarbij uw gegevens alleen gebruiken om u te blijven informeren over de opleidingen van Verbindend Zakendoen® of daaraan gerelateerde informatie.
5. Indien u bezwaar hebt tegen dit gebruik van uw gegevens, dan kunt u dit schriftelijk of via e-mail aan Verbindend Zakendoen® laten weten.
6. Verbindend Zakendoen® verkoopt geen persoonlijke gegevens aan derden.

### **Artikel 20 Inspanningsverplichting**

1. Verbindend Zakendoen® en haar medewerkers hebben uitsluitend een inspanningsverplichting en géén resultaatverplichting. Dit wil zeggen dat Verbindend Zakendoen® niet instaat voor het succes en welslagen van die dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever of de cliënt gestelde doel.
2. Verbindend Zakendoen® en haar medewerkers kunnen op geen enkele wijze voorspellende uitspraken doen of garanties geven over mogelijke resultaten door deelname aan masterconsulten, privésessies of trainingen of verkrijging van het Verbindend Zakendoen® Keurmerk.
3. Eventuele voorbeelden over mogelijke resultaten tijdens presentaties zijn slechts illustratief en binden Verbindend Zakendoen® op geen enkele wijze.
4. Medewerkers van Verbindend Zakendoen® hanteren een hoge ethische standaard en zullen zo goed als ze kunnen een realistisch beeld geven van de inhoud van de diensten.
5. U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor uw eigen inspanningen om uw doelstellingen te verwezenlijken. Behaalde resultaten zullen door Verbindend Zakendoen® worden beschouwd als een gevolg van uw eigen inspanningen.
6. Het schriftelijk verslaan van de eigen inspanningen is een belangrijk onderdeel van de overkomst tussen u en Verbindend Zakendoen®.
7. Verbindend Zakendoen® zal de door haar geleverde diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.

### **Artikel 21 Aansprakelijkheid**

1. Verbindend Zakendoen®, haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van de door en of namens Verbindend Zakendoen® geleverde zaken en/of diensten.
2. Verbindend Zakendoen® is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat zij is uitgegaan van door u verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
3. Verbindend Zakendoen® is, behoudens opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Verbindend Zakendoen®, niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdt met deelname aan een training of event van Verbindend Zakendoen®. Deelname aan trainingen of events geschiedt volledig op eigen risico. Iedere deelnemer kiest vrijwillig om deel te nemen aan de training en de activiteiten binnen de training.
4. Indien en voor zover Verbindend Zakendoen® aansprakelijk mocht blijken voor enige schade is de vergoeding van die schade steeds beperkt tot directe personen- en zaakschade voor zover die Verbindend Zakendoen® kan worden toegerekend. Verbindend Zakendoen® is nimmer aansprakelijk voor enige gevolgschade.
5. Daarnaast is Verbindend Zakendoen® nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten; Op Verbindend Zakendoen® rust ter zake enkel een inspanningsverplichting ( zie artikel 17).
6. Verbindend Zakendoen® aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de eventuele aanwezigheid van virussen op de door haar geleverde informatiedragers of op via het Internet geleverde of binnengehaalde gegevens of software. Opdrachtgever dient de aangeleverde informatiedragers, gegevens of software zelf op aanwezigheid van virussen te testen.
7. Adviezen worden door Verbindend Zakendoen® naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen.

## **Artikel 22 Overmacht**

1. Verbindend Zakendoen® is niet aansprakelijk, indien en voor zover haar verbintenissen niet kunnen worden nagekomen ten gevolge van overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen. Vertraging bij of wanprestatie door onze toeleveranciers, storingen in het Internet, storingen in de elektriciteit, storingen in e-mail verkeer en storingen of wijzigingen in door derden geleverde technologie, vervoersmoeilijkheden, werkstakingen, overheidsmaatregelen gelden uitdrukkelijk als overmacht.
3. Verbindend Zakendoen® behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor haar verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is Verbindend Zakendoen® gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen.
4. Indien Verbindend Zakendoen® bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
5. In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is Verbindend Zakendoen® gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of tijdelijk op te schorten zonder dat u en/of derden aanspraak op nakoming en/of schadevergoeding kunnen doen gelden. Onder overmacht wordt onder meer, doch niet uitsluitend begrepen: alle omstandigheden waaronder gehele of gedeeltelijke nakoming van de overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid niet van Verbindend Zakendoen® kan worden gevegd. Indien door overmacht een training meer dan twee maanden wordt opgeschort, bent uzelf, naast Verbindend Zakendoen®, ook bevoegd om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. In dat geval heeft Verbindend Zakendoen® recht op vergoeding van de door haar redelijkerwijs gemaakte kosten.

## **Artikel 23 Ontbinding**

Onverminderd de aan Verbindend Zakendoen® verder toekomende rechten en het elders in deze voorwaarden bepaalde, kan Verbindend Zakendoen® een overeenkomst, zonder dat een rechterlijke tussenkomst en/of enige ingebrekestelling zal zijn vereist, als ontbonden beschouwen indien u met betrekking tot uw betalingsverplichtingen in verzuim bent geraakt, u surseance van betaling heeft aangevraagd of uw faillissement wordt aangevraagd of in het geval dat u uw onderneming heeft geliquideerd.

## **Artikel 24 Identiteitsdiefstal en kredietkaartfraude**

Om de veiligheid van uw online transacties te verzekeren, werkt Verbindend Zakendoen® met erkende betalingspartners PayPal en Mollie. Het online betalen wordt uitgevoerd via een gesloten beveiligingssysteem, waarmee uw bankgegevens steeds versleuteld worden bij verzending over het internet (SSL). Verlies of diefstal van uw identiteits- of kredietkaartgegevens wordt hierdoor tot een minimum beperkt. Verbindend Zakendoen® meent alle mogelijke en relevante voorzorgen te hebben genomen en handelt zodoende als een normale, vooruitziende en zorgvuldige online tussenpersoon. Eventuele identiteitsdiefstal of financiële diefstal kan dan ook niet tegen Verbindend Zakendoen® worden ingeroepen.

## **Artikel 25 Klachtenprocedure en geschillen**

1. U kunt een klacht indienen tegen Verbindend Zakendoen® over een opdracht, een dienst of een hiermee samenhangende administratieve procedure. Hierna te noemen: prestatie.
2. U dient een klacht schriftelijk of per e-mail aan [jm@verbindendzakendoen.nl](mailto:jm@verbindendzakendoen.nl) zo concreet mogelijk te omschrijven en uiterlijk binnen 14 dagen aanvang van de prestatie kenbaar te maken of binnen 14 dagen na inschrijving, doch uiterlijk binnen 7 dagen na afloop van de prestatie die door Verbindend Zakendoen® is geleverd.
3. Verbindend Zakendoen® is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in offertes, opdrachtbevestigingen en/of prospectussen, noch ook voor de gevolgen daarvan. Bij verschil van uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van Verbindend Zakendoen® als bindend.
4. Verbindend Zakendoen® zal de ontvangst van de klacht bevestigen. Verbindend Zakendoen® zal naar eigen inzicht en met de nodige zorgvuldigheid trachten de klacht in goed overleg met u op te lossen. U dient Verbindend Zakendoen® hiervoor ten minste 4 weken de tijd te geven.
5. Gebreken aan de prestatie of aan een deel van de prestatie, die redelijkerwijs niet binnen de in het vorige artikel vermelde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, moeten onmiddellijk na constatering aan Verbindend Zakendoen® worden gemeld.
6. Gebreken aan een deel van de geleverde prestatie geven niet het recht tot afkeuring van de gehele geleverde prestatie.
7. Na een termijn van 4 weken ontstaat pas een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

8. Verbindend Zakendoen® kan, indien zij de klacht gegrond acht, besluiten tot schorsing van de medewerker en/of wijziging van de procedure en/of de wijziging of annulering van de inschrijving of tot restitutie van inschrijfgelden zonder dat zij daartoe rechtens op enige wijze kan worden gehouden.

9. Op alle door Verbindend Zakendoen® gesloten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

10. Elk geschil aangaande de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van de overeenkomst, alsook elk ander geschil, verband houdende met of voortvloeiende uit deze overeenkomst, zal in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank te Breda.

### **Artikel 26 Bijzondere bepalingen**

1. Verbindend Zakendoen® behoudt zich het recht voor om cursisten/cliënten/deelnemers die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van een bijeenkomst, workshop of training verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten.

2. Verbindend Zakendoen® behoudt zich het recht voor om cursisten/cliënten/deelnemers die gewelddadig, beledigend, frauduleus, obstructief gedrag vertonen, zowel fysiek als mondeling, telefonisch en/of digitaal, te weigeren, te schorsen en/of te verwijderen. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd aan u worden medegedeeld en laat onverlet uw verplichting tot volledige bedrag van de prestatie aan Verbindend Zakendoen®.

3. Voor alle zaken of bepalingen waarin deze algemene voorwaarden niet in voorzien is het Nederlands recht van toepassing.

4. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

### **Artikel 27 Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **Bijlage 1. Modelformulier voor herroeping volgens het herroepingsrecht van de consument binnen tien dagen.**

**NB. Dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen**

**Aan:**

**Verbindend Zakendoen t.a.v. Mw. J.M.T Moleman, Volmerlaan 20, 2288 GD Rijswijk. E-mail [jm@verbindendzakendoen.nl](mailto:jm@verbindendzakendoen.nl)**

**[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]**

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\* de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*, herroept/herroepen\*

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consument(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)]

NB. uitsluitend wanneer dit formulier op papier wordt ingediend

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.