

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 tegen betaling 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 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 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 en komen eventueel reeds verleende licenties onmiddellijk te vervallen.

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.
3. Doordat enkele diensten van dienstverlener online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.

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 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. 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 kan tot 24 uur voor aanvang in overleg kosteloos worden verzet. Bij het verzetten 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. 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.
8. Een programma wordt in beginsel voor 6 weken afgenomen en wordt na afloop niet automatisch verlengd. Indien door de klant tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan overmacht of nalatigheid door dienstverlener, heeft dienstverlener desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.

Artikel 8 Aanvullende bepalingen groepsprogramma

1. Klant zal enkel worden toegelaten aan een programma indien klant aan alle deelnamevereisten voldoet. Dienstverlener kan een deelnemer altijd weigeren.
2. Om het groepselement van een programma goed tot uiting te kunnen laten komen is een minimum aantal deelnemers vereist. Indien het minimum aantal deelnemers niet wordt behaald wordt het programma geannuleerd en krijgt klant het reeds betaalde bedrag terug.
3. Om het maximale resultaat te behalen, toont klant 100% commitment door het bijwonen van alle sessies en het tijdig maken van de opdrachten. Indien klant hier niet aan kan voldoen, dient dit tijdig kenbaar te worden gemaakt.
4. Beide partijen zijn gehouden afspraken na te komen, tijdig content aan te leveren, deel te nemen aan de sessies en een veilige omgeving te creëren.
5. Indien klant zich herhaaldelijk niet aan de kenbaar gemaakte deelnamevereisten houdt, kan dienstverlener de klant van het programma uitsluiten. Uitsluiting laat in een dergelijk geval de betalingsverplichting onverlet.
6. Het aanbod en de activiteiten die onderdeel uitmaken van een programma kunnen afwijken van het aangekondigde programma indien dienstverlener dit nodig acht. Dienstverlener kan de inhoud uitbreiden, beperken of aanpassen.
7. Wanneer klant haar deelname aan het programma wilt annuleren is dat enkel per e-mail mogelijk. Omdat dienstverlener zeker wil weten dat klant alles uit het programma kan halen zodat optimale resultaten voor het bedrijf kunnen worden behaald, werkt dienstverlener voor groepsprogramma's met een niet goed, geld terug garantie. Dit houdt in dat klant tot 14 dagen na de startdatum kosteloos kan annuleren, mits aan de sessies en opdrachten tot dan toe volledig is deelgenomen. Klant gaat ermee akkoord dat na deze 14 dagen het gehele geoffreerde bedrag dient te worden betaald, ook wanneer klant gedurende het programma of de werkzaamheden wenst tot annulering over te gaan, tenzij partijen in overleg besluiten dat voortzetting van de overeenkomst niet wenselijk is. Indien klant de overeenkomst particulier heeft gesloten zullen de kosten bij annulering naar rato worden verrekend.
8. Indien klant niet bij een groepsessie aanwezig kan zijn, zal dienstverlener de lesstof dan wel opname na afloop toesturen. De groepsessies kunnen niet worden verplaatst of ingehaald, tenzij anders overeengekomen.
9. De bepalingen uit artikel 10 van deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op groepsprogramma's.

Artikel 9 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 of overheidsmaatregelen.
2. 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 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.

3. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand, tenzij anders overeengekomen.
4. Indien klant de overeenkomst wenst te verplaatsen wegens covid, maar overheidsmaatregelen een voortzetting, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is dienstverlener gerechtigd de kosten die gepaard gaan met deze verplaatsing in rekening te brengen.

Artikel 10 Online training

1. Indien het aanbod wordt aanvaard en een training online wordt aangeschaft ontstaat direct een betalingsverplichting.
2. Klant ontvangt na aankoop toegang tot de training. De training is zodoende uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor klant niet de mogelijkheid toe komt 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 gesloten.
3. Klant ontvangt pas toegang tot de content na betaling van het overeengekomen bedrag, tenzij anders overeengekomen.
4. Dienstverlener kan de vergoedingen bij het opnieuw geven van een cursus aanpassen. Dienstverlener kan tevens de prijs in de aanloop naar een training aanpassen ter promotionele doeleinden.
5. Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is echter niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat klant met aankoop beoogde. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een training.
6. Doordat voor het geven van de training gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan dienstverlener niet garanderen dat de training op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
7. Dienstverlener heeft het recht om deelname te weigeren.
8. Klant verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de training te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De training is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Het is dan ook niet toegestaan een soortgelijk aanbod te creëren in de 12 maanden na het volgen van de training.
9. Klant mag in beperkte mate gedeeltes van de content op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding.
10. De tijdens de looptijd van de training geleverde informatie blijven eigendom van dienstverlener. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven op te slaan.
11. Tijdens deelname aan een training kunnen deelnemers onderling communiceren, bijvoorbeeld door het plaatsen van reacties in de community onder posts. Klant verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van dienstverlener.
12. Dienstverlener kan communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.
13. Dienstverlener kan deelnemers die door hun gedrag het verloop van een training belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige

deelname, uitsluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet.

Artikel 11 Workshops en live trainingen

1. Dienstverlener behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop of training. In geval de locatie of data door dienstverlener wordt gewijzigd, heeft klant het recht zich kosteloos in te schrijven voor een workshop of training op een later moment. Indien er geen andere workshop of training plaatsvindt, heeft klant recht op restitutie.
2. Tenzij anders overeengekomen, dient een toegangsticket voor een workshop of training vooraf te worden betaald.
3. Indien een workshop of training offline geen doorgang kan vinden door omstandigheden waar dienstverlener geen invloed op uit kan oefenen, is zij gerechtigd de workshop of training online te geven.
4. Wanneer klant onverwachts verhinderd is voor een workshop of training mag het deelnamebewijs worden doorverkocht zolang de nieuwe deelnemer aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en de nieuwe gegevens uiterlijk tien dagen voor aanvang van de workshop of training aan dienstverlener worden doorgegeven. Er vindt in een dergelijk geval nimmer recht tot restitutie plaats.
5. Wanneer foto's worden gemaakt tijdens een workshop of training door klant dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan dienstverlener en het is uitdrukkelijk verboden deze content voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik. Beeldmateriaal mag enkel worden gedeeld op social media wanneer dienstverlener in het bericht wordt getagd en geen duidelijk cursusmateriaal zichtbaar is. Wanneer andere deelnemers herkenbaar op dit beeldmateriaal staan, is tevens toestemming van hen nodig.
6. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een workshop of training belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende workshop of training of toekomstige workshops of trainingen uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende workshop of training onverlet.

Artikel 12 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 voor het veroorzaken van directe schade die niet wordt uitgesloten door dit artikel, 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, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.

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

Artikel 13 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 buiten de verleende licentie 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.

Artikel 14 Bijzondere bepalingen

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.

Artikel 15 Klachten

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 16 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, 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.