

Algemene voorwaarden Hoffelijk Financiële Zorg N.V.

Artikel 1 - Begripsbepalingen

De in deze Algemene Voorwaarden gebruikte begrippen hebben de hierna volgende betekenis, tenzij daarover andere, schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Begrippen in enkelvoud omvatten eveneens het meervoud en omgekeerd, voor zover de tekst zulks vereist.

1. **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden voor deelname aan door (of in samenwerking met) HFZ georganiseerde/ontwikkelde Opleidingen, Projecten of Opdrachten.
2. **Annuleringskosten:** kosten welke in rekening worden gebracht bij annulering van een Opdracht, Opleiding of Project.
3. **Bevestiging:** een e-mail of ander schrijven vanuit HFZ waaruit blijkt dat een bestelde Opleiding of Materiaal door de Deelnemer is afgenomen, waardoor een overeenkomst met HFZ tot stand komt / is gekomen.
4. **Certificaat:** een document dat verstrekt kan worden door HFZ na het volgen van PA of een Digital Classroom of Opleiding.
5. **Consument:** een natuurlijk persoon niet-handelend in het kader van een beroep of bedrijf.
6. **Deelnemer:** een natuurlijk persoon welke deelneemt aan een Opdracht, Opleiding of Project, al dan niet zijnde de Opdrachtgever zelf.
7. **Deelnemingskosten:** de door HFZ in rekening gebrachte bedragen ten behoeve van een Opdracht, Opleiding of Project.
8. **Digital Classrooms:** digitale (klassikale) online trainingen, vormgegeven binnen het ID-Platform, met een Docent die live presenteert. Voornoemde digitale online training kan eveneens door HFZ worden opgenomen.
9. **Docenten:** alle natuurlijke personen welke door HFZ worden ingezet om een Opdracht, Opleiding of Project te verzorgen.
10. **e-Learning:** een digitale opleiding vormgegeven binnen het online ID-Platform waarmee een Deelnemer wordt opgeleid.
11. **Examen:** een (intern) examen als afsluiting van een Opleiding (afsluitende toets). Het examenreglement van Hoffelijk Examens N.V. kan op een Examen van toepassing zijn.
12. **HFZ:** de juridische entiteit Hoffelijk Financiële Zorg N.V. gevestigd te Rotterdam aan de Burgemeester Hazenberglaan 401, 3078 HG, geregistreerd bij het Handelsregister te Rotterdam onder nummer 68885040.
13. **Hoffelijk Groep:** (het geheel van) gelieerde rechtsperso(o)n(en) waarin Hoffelijk N.V. direct of indirect de helft of meer van het geplaatste aandelenkapitaal of de zeggenschap heeft.
14. **Incompany Opleiding:** een Opleiding welke op een door de Opdrachtgever aangewezen (bedrijfs-)locatie met een door de Opdrachtgever aangewezen groep Deelnemers wordt uitgevoerd.
15. **Infinite Development Platform / ID-Platform:** het digitale platform waarop de SaaS-diensten, te weten het contentmanagementsysteem en toetsmanagementsysteem (RemindoToets), samen zijn vormgegeven als Learning Management Systeem (hierna: LMS) van HFZ.

16. **Klacht:** elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever inzake een Opdracht, Opleiding of Project.
17. **Legitimatiebewijs:** hieronder wordt verstaan een geldig paspoort al dan niet met een geldige sticker voor verblijf, een geldig Nederlands rijbewijs of identiteitskaart of reisdocument voor vluchtelingen of reisdocument voor vreemdelingen, verblijfsdocumenten en W-document.
18. **Learning Management Systeem / LMS:** het systeem waarbinnen alle leeractiviteiten en PA zijn vormgegeven en waar de Deelnemer na afname van Materialen voor bepaalde duur, welke wordt weergegeven bij bestelling, toegang toe krijgt door middel van inlogcodes.
19. **Materialen:** alle artikelen, beleidstukken, e-Learnings, kennisquizzes, lesmaterialen, nieuwsberichten, PA, rapportages, specials en overige bescheiden. De voorgaande opsomming is niet-limitatief.
20. **MijnHoffelijk:** de verzamelaar voor alle applicaties van HFZ zoals het ID-Platform, RemindoToets, inclusief het welkomstdashboard, klantportaal en de Webshop. Voornoemde is niet-limitatief.
21. **NRTO:** Nederlandse Raad voor Training en Opleiding.
22. **Omgeving:** een incompany en/of maatwerk omgeving, vormgegeven binnen het ID-Platform zoals een Academy. Voornoemde is niet-limitatief.
23. **Opdracht:** alle overige dienstverlening ontwikkeld door (of in samenwerking met) HFZ, niet zijnde een Opleiding.
24. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zichzelf of (een) ander(en) heeft ingeschreven als Deelnemer voor een Opleiding, ongeacht of deze aanmelding is geaccepteerd door HFZ, of degene die de Deelnemingskosten betaalt.
25. **Opleiding:** de/het overeengekomen cursus, coaching, Digital Classroom, educatie, e-Learning, Incompany Opleiding, immersive learning, klassikale training, onderwijs, opleiding, Permanent Actueel voor financieel zorgverleners, Project, training en workshop, al dan niet vormgegeven binnen MijnHoffelijk.
26. **Partijen:** HFZ en de Opdrachtgever, dan wel HFZ en de Deelnemer, tezamen.
27. **Permanent Actueel voor financieel zorgverleners / PA:** het concept dat door HFZ is ontwikkeld om een Deelnemer continue op de hoogte te houden van de laatste ontwikkelingen die spelen binnen de financiële zorgverlening welke voortvloeit uit de het Burgerlijk Wetboek inzake curatele, beschermingsbewind & mentorschap. PA is vormgegeven binnen MijnHoffelijk op het ID-Platform en kan PE-punten opleveren.
28. **Permanente Educatie-punten / PE-punten:** punten die kunnen worden behaald door Deelnemers door onder meer het volgen van PA of Digital Classrooms. Deze worden opgenomen in het persoonlijke account van de Deelnemer binnen MijnHoffelijk. De voorgaande opsomming is niet-limitatief.
29. **Project:** hetgeen ten grondslag ligt aan een projectovereenkomst tussen HFZ en de Opdrachtgever. Dit kan bestaan uit één of meerdere overeengekomen (aaneengesloten) maatwerk Opleidingen en Opdrachten.
30. **Software-as-a- Service (SaaS)-dienst:** het door HFZ op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur of een Omgeving via internet of een ander datanetwerk.
31. **Webshop:** de e-commerce functie op de Website. De Webshop fungeert tevens als (online) boekingsstelsel waarmee een potentiële Deelnemer en/of de Opdrachtgever zich aanmeldt als Deelnemer voor een Opleiding of Opdracht.
32. **Website(s):** de verschillende Websites, waaronder, doch niet-limitatief opgesomd, www.hoffelijk.nl, www.hoffelijkgroep.nl en www.financieelzorg.nl, die HFZ gebruikt, waar onder meer de privacyverklaring, Algemene Voorwaarden en disclaimer(s) zijn vermeld en de Webshop is vormgegeven.

Artikel 2 - Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder(e) afgenomen Opdracht, Opleiding of Project en op iedere aanbidding, offerte en overeenkomst tussen een (potentiële) Opdrachtgever en HFZ, respectievelijk hun rechtsopvolgers en/ of de door hen ingeschreven Deelnemers. Alle aanbiddingen en offertes hebben een geldigheidsduur van drie maanden en zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met HFZ, waarbij voor de uitvoering derden moeten worden betrokken.
3. Indien de Opdrachtgever volgens de tussen Partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover HFZ hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
4. Door inschrijving van een Deelnemer voor een Opdracht, Opleiding of Project is de Deelnemer eveneens aan deze Algemene Voorwaarden gebonden.
5. In afwijking van het bepaalde in lid 1 tot en met 4 zijn, vanwege het lidmaatschap van HFZ aan de NRTO, in geval van particuliere opdrachtgevers (B2C verkoop), de algemene voorwaarden van de NRTO van toepassing. Indien de algemene voorwaarden van HFZ afwijken van de algemene voorwaarden van de NRTO, zijn de NRTO voorwaarden, indien deze gunstiger voor de particuliere opdrachtgever, leidend.
6. Algemene (Inkoop)Voorwaarden van de Opdrachtgever en afwijkingen en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden, bijvoorbeeld in de vorm van specifieke voorwaarden, zijn alleen van toepassing indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeen gekomen. De bepalingen van een overeenkomst waarin afwijkende en/of aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard, gaan in rangorde boven de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is bepaald.
7. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk (ver)nietig(baar) zijn, dan blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
8. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen of zich een situatie voordoet die niet geregeld is in deze Algemene Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
9. Wanneer HFZ niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat HFZ in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen te verlangen.

Artikel 3 - Het ID-Platform, PA en MijnHoffelijk

1. De verstrekte Materialen, Opleidingen, Projecten of Opdrachten worden door HFZ met de grootst mogelijke zorg samengesteld en uitgevoerd. HFZ streeft ernaar om haar dienst PA te doen aansluiten bij de wettelijk eisen inzake curatele, beschermingsbewind & mentorschap. Bij de ontwikkeling van Materialen en Opleidingen, Projecten of Opdrachten wordt hier eveneens (zoveel mogelijk) rekening mee gehouden zodat PE-punten kunnen worden behaald door de Deelnemer.

2. HFZ is, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van haar hoogste management, nimmer aansprakelijk voor schade welke wordt geleden door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever, doordat een derde oordeelt dat, ondanks afname van PA in de aangeboden vorm, toch niet is voldaan aan enige eis, bijvoorbeeld (en in het bijzonder) de wettelijk gestelde vakbekwaamheidseisen als bedoeld in artikel 3 lid 1 waarvoor PE-punten kunnen worden toegekend.
3. De overeenkomst inzake toegang tot PA, verkregen na betaling van de Deelnemingskosten en/of de ontvangst van de Bevestiging, wordt (steeds) afgesloten voor de duur van twaalf maanden. De toegangsduur en daarmee de duur van de overeenkomst verkregen tot aangeschafte overige leermiddelen en Materialen vormgegeven op het ID-Platform binnen MijnHoffelijk wordt op de Website vermeld. Inlogcodes ten behoeve van een applicatie binnen MijnHoffelijk hoeven niet eerder te worden verstrekt dan na betaling van de Deelnemingskosten.
4. De tussen HFZ en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst kan (steeds) met dezelfde duur stilzwijgend worden verlengd na afloop van het eerste jaar, tenzij deze overeenkomst (minimaal) drie maanden van tevoren schriftelijk wordt opgezegd behoudens uit de wet voortvloeiende regels inzake Consumenten.
5. Het overdragen of ter beschikking stellen aan een derde van een account binnen MijnHoffelijk inclusief de Materialen is niet mogelijk noch toegestaan, op straffe van verval van recht op (toegang tot) de Materialen en MijnHoffelijk.
6. Indien de Deelnemer overgaat van een (persoonlijke) Omgeving naar een andere Omgeving binnen het ID-Platform of op het moment dat een Deelnemer een eigen overeenkomst aangaat met HFZ, wordt na toestemming en verplaatsing van de Deelnemer, eerder opgebouwde opleidingshistorie meegenomen en inzichtelijk voor de nieuwe werkgever van de Deelnemer.
7. Bij tussentijdse opzegging van een dienst binnen MijnHoffelijk wordt geen geld gerestitueerd, behoudens uit de wet voortvloeiende regels met betrekking tot een Consument.

Artikel 4 - Inschrijving totstandkoming van een Opdracht, Opleiding of Project

1. Inschrijven voor een Opleiding of Opdracht is mogelijk door middel van telefonisch contact, het plaatsen van een bestelling in de Webshop of contact per e-mail. Meer informatie over contactgegevens van HFZ zijn te vinden op de Website.
2. In afwijking van artikel 4 lid 1 kan het overeenkomen van een Project uitsluitend schriftelijk geschieden.
3. Een overeenkomst komt tot stand:
 - Hetzij op het moment dat er een Bevestiging of contract door HFZ wordt toegestuurd en deze ondertekend retour wordt gezonden door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever;
 - Hetzij op het moment dat er een Bevestiging of contract door HFZ wordt toegestuurd waarin de opleidingsaanvraag, gedaan in de Webshop via de Website of telefonisch, wordt bevestigd;
 - Nadat HFZ een inschrijving als bedoeld in artikel 4 lid 1 uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk en ongewijzigd heeft aanvaard;
 - Doordat een Opleiding of Opdracht zonder uitdrukkelijk bevestiging door HFZ wordt uitgevoerd.
4. Indien er geen ingangsdatum is bepaald in een overeenkomst, is de (laatste) datum waarop ondertekening van de overeenkomst plaatsvindt of de datum waarop de Bevestiging is verstuurd, aan te merken als ingangsdatum.

5. HFZ kan niet aan haar offerte of overeenkomst gehouden worden indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever had behoren te begrijpen dat het gedane aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Herroeping van een aanbod onder een tijdstermijn gedaan blijft mogelijk, ook wanneer het aanbod niet vrijblijvend is gedaan. Voor fouten betreffende de Website en e-mailcorrespondentie geldt onverminderd de disclaimer welke geplaatst is op de Website.
6. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever garanderen HFZ de juistheid van de verstrekte (persoons)gegevens en de bevoegdheid tot ondertekening van een offerte of overeenkomst. Eventueel onjuist verstrekte (persoons)gegevens of onbevoegde ondertekeningen zijn voor rekening en risico van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever.
7. Voorwaardelijke inschrijvingen zijn niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van HFZ is verleend. Ook wanneer de Deelnemer niet aan de toelatingseisen van een Opleiding voldoet, komt een overeenkomst wel tot stand.
8. Indien de inschrijving niet ingepland kan worden vanwege ruimtegebrek, tijdgebrek, of gebrek aan Docenten, worden de Deelnemer en/of de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld door middel van telefonisch of schriftelijk contact.

Artikel 5 - Informatie

1. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn gehouden HFZ op haar verzoek tijdig alle informatie te verstrekken, welke HFZ naar haar oordeel voor een correcte uitvoering van een overeenkomst nodig heeft, dan wel krachtens de wet verplicht is in te winnen. De informatie dient te worden verstrekt in de vorm en op de wijze als door HFZ verzocht.
2. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn voorts gehouden HFZ uit eigen beweging tijdig alle informatie te verstrekken, waarvan de Deelnemer en/of de Opdrachtgever weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze voor een correcte uitvoering van een overeenkomst van belang is of kan zijn.
3. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever staan in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan HFZ verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. HFZ sluit aansprakelijkheid, van welke aard ook, doordat HFZ is uitgegaan van de verstrekte onjuiste en/of onvolledige (persoons)gegevens uit, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor HFZ kenbaar behoorde te zijn.
4. Indien de uitvoering van een overeenkomst wordt vertraagd of de Deelnemer en/of de Opdrachtgever niet voldoet aan het gestelde in artikel 5 lid 1 t/m 3, zijn de daaruit voortvloeiende (extra) kosten voor rekening van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever en is HFZ bevoegd (extra) kosten voor de daardoor noodzakelijk geworden (extra) werkzaamheden in rekening te brengen en/of de (verdere) uitvoering van een overeenkomst onmiddellijk op te schorten.
5. De door Opdrachtgever verstrekte informatie wordt door HFZ niet langer bewaard dan noodzakelijk is met het oog op de uitvoering van de overeenkomst of om een op HFZ rustende wettelijke verplichting na te komen. De bewaartermijnen zijn opgenomen in de privacyverklaring die is gepubliceerd op de Website.

Artikel 6 - Inzet derden

1. HFZ voert de werkzaamheden in het kader van een overeenkomst en met inachtneming van hetgeen daarover tussen Partijen is overeengekomen, uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen en met inachtneming van de informatie zoals genoemd in artikel 5. HFZ bepaalt door welke perso(o)n(en) en met welke middelen uit haar organisatie de overeenkomst wordt uitgevoerd, zulks met uitsluiting van het bepaalde in artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek.
2. Voor zover een goede uitvoering van een overeenkomst inzake een Opdracht, Opleiding of Project dit vereist, heeft HFZ het recht (delen van) het werk door derden, inclusief vennootschappen waarmee HFZ binnen de Hoffelijk Groep is verbonden, te laten uitvoeren, waarbij contractuele en wettelijke vereisten onder meer voortvloeiend uit De Europese Verordening 2016/679 (AVG) worden nagekomen.
3. HFZ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden verricht, voor zover deze derden zelf een overeenkomst met de Opdrachtgever zijn aangegaan.

Artikel 7 - Deelnemingskosten

1. Alle tarieven die worden aangegeven door HFZ zijn in euro (€) en worden incl. btw getoond bij verkoop aan Consumenten.
2. Eventuele wijzigingen van de tarieven nadat de inschrijving heeft plaatsgevonden of een overeenkomst is aangegaan, hebben geen effect op de nog te betalen Deelnemingskosten, met uitzondering van kostprijsverhogende factoren waarop HFZ geen invloed heeft zoals belastingen, externe inkooprijzen en verzendkosten.
3. In afwijking van artikel 7 lid 2 zal er, in geval er wel sprake is van een wijziging van het tarief, eenmaal per kalenderjaar een verandering kunnen worden doorgevoerd, welke tijdig zal worden medegedeeld aan de Deelnemer en/of de Opdrachtgever.
4. Indien er een situatie ontstaat zoals beschreven in artikel 4 lid 6 en de Opdrachtgever zich erop beroept dat er geen bevoegdheid bestond van de Deelnemer om een offerte te accepteren of overeenkomst aan te gaan, zal HFZ de Deelnemingskosten bij de desbetreffende Deelnemer in rekening brengen. Van het voorgaande kan HFZ afwijken als zij erop mocht vertrouwen dat de toezegging door een bevoegde persoon is gedaan. In voormelde situatie kan HFZ de Deelnemingskosten alsnog op de Opdrachtgever verhalen.
5. Aan een door HFZ afgegeven voorcalculatie of begroting, kunnen door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 8 - Betaling

1. De betalingstermijn voor het voldoen van de Deelnemingskosten is maximaal dertig kalenderdagen na de factuurdatum. De gestelde termijn, weergegeven op een factuur, is fataal en om die reden is er sprake van een direct verzuim bij het niet-nakomen binnen de gestelde termijn. Dienaangaande is er dan ook geen verdere sommatie of ingebrekestelling vanuit HFZ noodzakelijk.
2. Welke betaalopties in de Webshop ter beschikking staan aan de Deelnemer en/of de Opdrachtgever is afhankelijk van het bedrag van de bestelling, het aantal openstaande facturen en of betalingsgedrag op basis van betaalhistorie.
3. Indien voor de optie 'factuur', of optie 'mijn werkgever betaalt' wordt gekozen blijft de Deelnemer, ondanks het doorsturen van de factuur naar een eventuele werkgever, altijd medeverantwoordelijk voor de betaling van het bestelde.

4. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever van mening zijn dat een factuur niet (volledig) verschuldigd is, dient dit binnen dertig kalenderdagen na factuurdatum, dan wel afschrijvingsdatum, schriftelijk en onderbouwd te worden medegedeeld aan HFZ, bij gebreke waarvan een eventueel recht op vermindering van het (factuur) bedrag vervalt.
5. Indien de betaling niet is voldaan binnen de opgegeven termijn, is HFZ gerechtigd de Deelnemer en/of de Opdrachtgever te weigeren tot deelname aan de desbetreffende Opleiding en/of overige activiteiten zoals het uitsturen van diploma's, Certificaten of toekennen van behaalde punten ten behoeve van de Opleiding op te schorten of te staken.
6. HFZ is gerechtigd om aanspraak te maken op contractuele rente over de periode dat de Deelnemer en/of de Opdrachtgever in verzuim zijn. Het verzuim treedt in vanaf het einde van de opgegeven betalingstermijn van dertig kalenderdagen. De contractuele rente is vervolgens verschuldigd vanaf deze fatale termijn, tot de datum waarop uiteindelijk betaald wordt. De contractuele rente bedraagt gedurende de verzuimperiode 12% (zegge: twaalf procent).
7. Indien de betaling niet is voldaan binnen de opgegeven betalingstermijn, is HFZ gerechtigd om incassomaatregelen te nemen. Hiervan zijn de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten voor rekening van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever. Deze kosten bedragen ten minste 15% (zegge: vijftien procent) van de hoofdsom met een minimum van € 50,- (zegge: vijftig euro).
8. Het bepaalde in voorgaande leden laat de overige wettelijke en contractuele rechten van HFZ onverlet. HFZ is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
9. Eventuele restituties worden door HFZ binnen een termijn van vier weken voldaan.

Artikel 9 - Toegang tot en verstrekking van Materialen

1. Een bestelling van Materiaal wordt binnen twee werkdagen na ontvangst door HFZ verwerkt, dat wil zeggen geactiveerd in het persoonlijk ID-platformaccount van de Deelnemer, binnen MijnHoffelijk, waarmee het toegankelijk is voor de Deelnemer. De op de Website van HFZ vermelde termijn van beschikbaarheid van het Materiaal vangt op het moment van klaarzetten aan.
2. Materiaal benodigd voor een Incompany Opleiding of klassikaal onderwijs wordt tijdig aan de Deelnemer verstrekt.
3. De tijdsbesteding van leeractiviteiten en Materialen op het ID-Platform is afhankelijk van het afgenomen Materiaal en wordt (indicatief) vermeld op de Website.
4. HFZ behoudt zich het recht voor om het Materiaal te wijzigen als de eisen van de uiteindelijke te behalen kwalificatie / het behalen van PE-punten hierom vraagt. Voornoemde is niet limitatief. Enkel als wijzigingen samenhangen met fouten aan de zijde van HFZ of gelegen zijn op didactisch vlak, zal HFZ de update van het Materiaal gratis verstrekken dan wel geld restitueren.
5. HFZ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele vertraging in de aflevering van Materiaal indien deze door een externe vervoerder wordt bezorgd en deze vertraging niet aan HFZ te wijten is.

Artikel 10 – Incompany Opleidingen & Project

1. HFZ en de Opdrachtgever komen de data van de desbetreffende Incompany Opleidingen of het Project samen overeen. Indien is overeengekomen dat de Incompany Opleiding of het Project in fasen zal worden uitgevoerd, kan HFZ de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
2. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verspreiding van de benodigde Materialen aan de Deelnemers van de Incompany Opleiding of het Project indien dit niet via het ID-Platform van HFZ plaatsvindt.
3. Indien er een wijziging van Deelnemers plaatsvindt, wordt er geen extra Materiaal verstrekt, maar is de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de terbeschikkingstelling van het eerder aangeleverde Materiaal aan de desbetreffende Deelnemer.
4. In afwijking van artikel 10 lid 3 wordt een extra vergoeding gerekend voor de terbeschikkingstelling van extra Materiaal via het ID-Platform. Tevens zullen er, indien er op verzoek van de Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden worden verricht buiten de inhoud of omvang van de afgestemde werkzaamheden, aanvullende vergoedingen gerekend kunnen worden.
5. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Incompany Opleiding of het Project naar behoren door HFZ en haar Docenten en medewerkers uitgevoerd kan worden. Hierbij dient gedacht te worden aan een volledig ingerichte cursusruimte. Eventuele wensen zullen in de definitieve overeenkomst worden opgenomen.
6. De kosten inzake de locatie, catering et cetera zullen, voor zowel de Deelnemers als de Docent, voor rekening van de Opdrachtgever komen.
7. Indien er binnen een Project sprake is van advies- en consultancydiensten is het gebruik door de Opdrachtgever van het afgegeven advies en/of consultancyrapport steeds voor eigen risico. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij de Opdrachtgever, onverminderd het recht van HFZ met alle middelen tegenbewijs te leveren.
8. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HFZ is de Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van HFZ en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van HFZ in het kader van advies- en consultancydiensten. De Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van HFZ niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 11 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. De Intellectuele Eigendomsrechten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot alle auteursrechten en octrooirechten, van de Materialen, Opdrachten, Opleidingen en Projecten zijn te allen tijde eigendom van HFZ dan wel in geldige licentie door HFZ verkregen. Het verstrekken aan derden is ten strengste verboden. Het gebruiken van de Materialen, na betaling van de Deelnemingskosten, voor andere doeleinden dan eigen gebruik is niet toegestaan. Het openbaar maken, publiceren, verveelvoudigen of exploiteren van de Materialen, Opdrachten, Opleidingen en Projecten, zonder voorafgaande toestemming van HFZ, is evenmin toegestaan.
2. De Opdrachtgever staat ervoor in dat Materialen aangeleverd om te worden geplaatst op het ID-Platform, binnen een Omgeving, of anderszins geen Intellectuele Eigendomsrechten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot alle auteursrechten en octrooirechten, van derden aantasten of anderszins onrechtmatig zijn jegens derden.

3. Partijen nemen op eerste verzoek de verdediging op zich indien er een procedure wordt ingesteld wegens gestelde inbreuk in het kader van de voorgaande leden. Partijen stellen elkaar onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke actie in kennis en leveren elkaar de noodzakelijke volmachten en hulp.
4. Bij schending van deze bepaling zal/zullen de overtreder(s) met onmiddellijke ingang geweigerd worden tot deelname aan een Opleiding en wordt de toegang tot MijnHoffelijk ontzegd. Tevens zal/zullen de overtreder(s) schadeplichtig zijn jegens HFZ. Eventuele schade zal verhaald (kunnen) worden.

Artikel 12 – Wijzigingen door HFZ

1. HFZ heeft te allen tijde het recht om een Opleiding en specifiek klassikaal onderwijs en Digital Classrooms bij onder meer onvoldoende aanmeldingen of animo te annuleren, dan wel in goed overleg te wijzigen naar een andere datum of locatie. Hier wordt de Deelnemer en/of de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht.
2. Indien de Opleiding wordt geannuleerd of verplaatst door HFZ, zonder verwijtbaarheid van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever en de Deelnemer en/of de Opdrachtgever geen overeenstemming bereiken over een wijziging, worden de volledige Deelnemingskosten, met uitzondering van al afgenomen diensten binnen de Opleiding, aan de Deelnemer of de Opdrachtgever gerestitueerd.
3. HFZ is niet aansprakelijk voor kosten en/of schade ontstaan als gevolg van het annuleren of wijzigingen van Opdrachten, Opleidingen, Projecten, Materialen, Docenten, tijden en plaatsen. Deze opsomming is niet-limitatief.

Artikel 13 – Wijziging en annulering door de Deelnemer/Opdrachtgever

1. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever een Consument is en besluit om een Opleiding of overeenkomst te annuleren of te verplaatsen en dit uiterlijk de veertiende kalenderdag na inschrijven of overeenkomen van de Opleiding gebeurt, wordt de Opleiding kosteloos geannuleerd of verplaatst naar een andere datum. De bedenktijd gaat in op de dag dat de Opleiding (als product) is ontvangen of op de dag dat een klassikale training is besteld. Eventueel verstrekt lesmateriaal dient vervolgens op rekening en risico van de Deelnemer retour gezonden te worden, tenzij anders vermeld door HFZ.
2. Afhankelijk van de startdatum en de annulerings-/verplaatsingsdatum worden Annuleringskosten, welke niet teruggevorderd kunnen worden, in rekening gebracht:
 - a. Als de annuleringsdatum zich acht weken vóór de startdatum bevindt, worden er geen Annuleringskosten in rekening gebracht.
 - b. Als de annuleringsdatum zich echter minder dan acht weken tot vier weken vóór de startdatum bevindt, wordt er 25% (zegge: vijfentwintig procent) van de Deelnemingskosten, zijnde Annuleringskosten, in rekening gebracht.
 - c. Als de annuleringsdatum zich echter minder dan vier weken tot twee weken vóór de startdatum bevindt, wordt er 50% (zegge: vijftig procent) van de Deelnemingskosten, zijnde Annuleringskosten, in rekening gebracht.
 - d. Als de annuleringsdatum zich minder dan twee weken voor de startdatum bevindt, wordt er 100% (zegge: honderd procent) van de Deelnemingskosten, zijnde Annuleringskosten, in rekening gebracht.

3. Klassikale Opleidingen, Digital Classrooms en Examens, voornoemde is niet limitatief, zijn uitgezonderd van de bedenkttermijn van veertien kalenderdagen, als bedoeld in lid 1, indien de datum waarop zij plaatsvinden gelegen is binnen veertien kalenderdagen na afronden van de bestelling. De Deelnemer dient, bij bestelling, expliciet akkoord te gaan met het afzien van de wettelijke bedenkttermijn van veertien kalenderdagen. Indien in één bestelling zowel klassikale opleidingen als Examens worden besteld, wordt het expliciete akkoord voor de gehele bestelling éénmaal uitgevraagd.
4. De mogelijkheid tot wijziging van de startdatum van een Incompany Opleiding of van een Project bestaat tot twee weken voor aanvang van een Incompany Opleiding of van een Project. Het wijzigen van Deelnemer binnen een Incompany Opleiding of Project kan tot vijf werkdagen voor de start van de Incompany Opleiding of het Project. De kosten betreffende de wijziging van de startdatum van een Incompany Opleiding of van een Project bedragen 35% (zegge: vijfendertig procent) van de (geschatte) Deelnemingskosten of overeenkomst. In andere gevallen, inclusief beëindiging, wordt 100% (zegge: honderd procent) in rekening gebracht.
5. Het verplaatsen en inhalen van gemiste opleidingsdagen is niet mogelijk, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen tussen Partijen. Hieraan kunnen administratieve- en deelnemingskosten zijn verbonden waarbij aansluiting wordt gezocht bij de leden van dit artikel.
6. Alle annuleringen en wijzigingen dienen per e-mail naar info@pe.nl gestuurd te worden. De annulering- of wijzigingsdatum is de datum waarop HFZ de e-mail heeft ontvangen. HFZ heeft tevens het recht om een bedrag van € 50,- (zegge: vijftig euro) per wijziging in rekening te brengen.
7. Het staat HFZ vrij om ten gunste van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever afwijkend te besluiten ten aanzien van het bepaalde in dit artikel. Voornoemde is onder meer mogelijk ingeval van een ernstige calamiteit aan de zijde van de Deelnemer en/of Opdrachtgever waarvan HFZ wellicht afdoende ondersteunend bewijs kan opvragen waaruit de calamiteit blijkt.
8. Indien HFZ op verzoek of met voorafgaande instemming van de Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van HFZ.

Artikel 14 - Opschorten, opzeggen of beëindigen van een overeenkomst door Partijen

1. Partijen zijn gerechtigd een aangegane overeenkomst met onmiddellijke ingang, geheel of gedeeltelijk, op te schorten of te ontbinden – voor zover wettelijk vereist na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling – indien:
 - De wederpartij tekortkomt in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiend uit een aangegane overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover de nakoming niet blijvend onmogelijk is, ontstaat deze bevoegdheid tot ontbinding pas indien nakoming van de verplichtingen uitblijft na verloop van een bij schriftelijke aanmaning gestelde redelijke termijn.
2. Partijen zijn gerechtigd een aangegane overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten of op te zeggen indien:
 - De wederpartij een overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
 - De wederpartij heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen (tijdig) door te geven;

- De wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden;
 - Er beslag wordt gelegd bij de wederpartij die de aard van de overeenkomst raakt;
 - De wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd dan wel surseance van betaling is verleend;
 - De wederpartij faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard.
3. Het bovenstaande ontslaat de Deelnemer en/of de Opdrachtgever echter niet van de verplichting tot betaling van openstaande bedragen en overige verplichtingen die naar hun aard doorlopen. HFZ zal wegens beëindiging nooit tot schadevergoeding zijn gehouden.
 4. Bij voortijdige beëindiging door de Opdrachtgever zal HFZ desgevraagd en in overleg zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden. Indien dit extra kosten met zich meebrengt, zal dit aan de Opdrachtgever worden doorberekend. Tevens behoudt HFZ steeds het recht om schadevergoeding te (kunnen) vorderen.
 5. Indien een overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en naar haar aard en inhoud niet eindigt door volbrenging, kan deze worden beëindigd door opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, tenzij in de overeenkomst anders is bepaald.

Artikel 15 – Examens, legitimatie, aanwezigheid en doorgeven punten aan dienstverleners

1. Indien aan het einde van de Opleiding één of meerdere Examens afgelegd moeten worden, zullen de Deelnemer en/of de Opdrachtgever hiervan, nog voordat de inschrijving is afgerond, op de hoogte worden gebracht door HFZ. Dit geldt ook voor andere eisen aan eventuele kwalificaties of bevoegdheden na het behalen van een Examen.
2. Indien de Opdrachtgever meerdere Deelnemers heeft ingeschreven inzake een incompany examen, zal de Opdrachtgever de Deelnemers op de hoogte moeten brengen van eventuele Examens die afgelegd moeten worden, evenals de verdere eisen aan de kwalificaties en bevoegdheden die het Examen met zich meebrengt.
3. Een Deelnemer dient uiterlijk vijftien minuten voor aanvang van een klassikale training of Examen aanwezig te zijn en een geldig Legitimatiebewijs te kunnen tonen. Wanneer de Deelnemer niet binnen dertig minuten na de officiële aanvangstijd aanwezig is, vervalt het recht op deelname. HFZ is niet aansprakelijk voor deze uitsluiting tot deelname, Deelnemingskosten kunnen niet worden teruggevorderd.
4. Indien een positief resultaat wordt behaald voor een Opleiding, wat naast het behalen van (een) Examen(s) ook verkregen kan worden middels een aanwezigheidsregistratie, geeft HFZ, indien er sprake is van een geaccrediteerde Opleiding, de behaalde punten door aan de desbetreffende dienstverlener. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het Kiwa. Voornoemde is niet-limitatief.
5. Voor de overige regelgeving, inclusief annulering(-skosten) van Examens dient het examenreglement van Hoffelijk Examens N.V. geraadpleegd te worden.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

1. HFZ is, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van haar hoogste bedrijfsleiding, nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van enige tekortkoming, direct of indirect geleden, bij de uitvoering van de een (gesloten) overeenkomst of enige andere verplichting jegens de Deelnemer en/of de Opdrachtgever. Dit geldt tevens voor tekortkomingen richting het personeel van de Opdrachtgever, dan wel door personen die in opdracht van de Opdrachtgever werkzaam zijn. Evenmin is HFZ aansprakelijk voor schade, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van haar hoogste bedrijfsleiding, ontstaan als gevolg van enige onjuistheid en/of onvolledigheid en/of onrechtmatigheid van de inhoud van verstrekte Materialen.
2. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor, en dient zich adequaat te verzekeren tegen, schade, van welke aard ook, die door toedoen of nalatigheid van hemzelf, van zijn personeel, van personen die op welke wijze ook voor hem of in zijn Opleiding werkzaam zijn, alsmede voor schade die op welke wijze ook door zijn goederen worden veroorzaakt. De Opdrachtgever vrijwaart HFZ voor alle aanspraken die zich in verband met het voorgaande zouden kunnen voordoen.
3. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever dienen – op straffe van het verlies van alle rechten en aanspraken – binnen dertig kalenderdagen nadat bekend is geworden, dan wel bekend had kunnen worden dat HFZ schade veroorzaakt heeft en binnen één jaar nadat de schade is opgetreden HFZ schriftelijk door middel van een aangetekend schrijven aansprakelijk te stellen.
4. In geval van aansprakelijkheid van HFZ kan enkel aanspraak gemaakt worden op vergoeding van directe schade. Schade veroorzaakt door derving van inkomsten (op welke wijze dan ook ontstaan) of op vertragingsschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade verband houdende met het gebruik van door de Opdrachtgever aan HFZ voorgeschreven/ aangeleverde zaken, gevolgschade en immateriële schade of op enige andere vorm van indirecte schade is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van HFZ verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten in zoverre dit geen wettelijk beletsel kent. Samenhangende gebeurtenissen worden altijd aangemerkt als één gebeurtenis.
5. HFZ is niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever of bij de uitvoering van de overeenkomst, Opdracht, Opleiding of Project betrokken derden, tenzij die schade mede is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van HFZ.
6. HFZ is evenmin aansprakelijk voor schade, welke slechts voorkomen had kunnen worden door een handelen of nalaten dat strijdig of onverenigbaar zou zijn geweest met de geldende wet- of regelgeving.
7. HFZ is niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan ten gevolge van overmacht. Hieronder vallen onder meer, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien te weten; brand, bedrijfsstoringen, blikseminslag, energiestoringen, oorlog, serverstoringen, niet of niet tijdig leveren door ingeschakelde derden, van enige via overheidswegen te verkrijgen vergunning, stakingen, storingen in communicatie-/ netwerksystemen en verhindering of niet beschikbaar zijn van Docenten of medewerkers. Deze opsomming is niet-limitatief.
8. HFZ is steeds bevoegd de schade van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe de Opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.
9. De Opdrachtgever vrijwaart HFZ voor aanspraken van derden terzake van schade, welke verband houdt met of voortvloeit uit de door HFZ uitgevoerde Opdracht, Opleiding, Project en/of verstrekte Materialen.

10. De in de voorgaande bepalingen van dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door HFZ bij de uitvoering van de Opleiding ingeschakelde derden, die hierdoor een rechtstreeks beroep op die aansprakelijkheidsbeperkingen kunnen doen.
11. In geval HFZ als gevolg van een onherroepelijke rechterlijke uitspraak op enig moment toch aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot 50% (zegge: vijftig procent) van de Deelnemingskosten, samenhangend met het schadeveroorzakende feit, betaald in de twaalf maanden voorafgaande aan het schadeveroorzakende feit dan wel de dekking van de vigerende polis op het moment dat de schade ontstaat, dan wel bekend wordt en tot het bedrag waarop alsdan op grond van de polisvoorwaarden aanspraak kan worden gemaakt.
12. Mocht artikel 16 lid 11 van deze Algemene Voorwaarden onredelijk of onbillijk zijn jegens de Opdrachtgever, dan zal de aansprakelijkheid zich te allen tijde beperken tot maximaal 100% (zegge: honderd procent) van de Deelnemingskosten, samenhangend met het schadeveroorzakende feit, betaald in de twaalf maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit, dan wel de dekking van de vigerende polis op het moment dat de schade ontstaat, dan wel bekend wordt en tot het bedrag waarop alsdan op grond van de polisvoorwaarden aanspraak kan worden gemaakt.

Artikel 17 - Omgeving, serviceniveaus en dienstverlening

1. MijnHoffelijk en de applicaties en Omgevingen daarbinnen betreffen SaaS-diensten. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. HFZ spant zich in om een minimale beschikbaarheidsgraad (uptime) van de applicaties binnen MijnHoffelijk van 99,6% per jaar te bieden, behoudens in gevallen van onderhoud en overmacht. De beschikbaarheidsgraad wordt gemeten over een kalendermaand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan dat de applicaties via het internet bereikbaar zijn op de aan Deelnemer en/of Opdrachtgever verstrekte URL en daadwerkelijk worden aangeboden op de servers. Beschikbaarheid houdt niet in dat tussen de servers en de systemen van de Deelnemer en/of Opdrachtgever een punt-tot-punt-verbinding bestaat.
2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door HFZ aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van HFZ zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door HFZ, of een ingeschakelde derde, gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
3. HFZ is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de systemen, computerapparatuur, beveiliging en overige devices van de Deelnemer en/of Opdrachtgever en hun internetverbinding met de servers. Het is de Deelnemer en/of Opdrachtgever niet toegestaan zodanig gebruik te maken van de applicaties binnen MijnHoffelijk dat daardoor schade kan ontstaan aan de applicaties en/of aan derden of waardoor een verstoring in de beschikbaarheid ontstaat.
4. HFZ en de door haar ingeschakelde derde(n) kunnen de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur/Omgeving. HFZ is niet gehouden specifiek voor de Deelnemer en/of de Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

5. HFZ en de door haar ingeschakelde derde(n) kunnen de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
6. HFZ is nimmer gehouden een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan de Deelnemer en/of de Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
7. De applicaties binnen MijnHoffelijk worden geleverd vanuit een locatie afhankelijk van de SaaS-dienst, die is uitgerust om de applicaties naar de huidige stand van de techniek tegen aanvaardbare kosten op een professionele manier beveiligd te kunnen aanbieden. Alle data met betrekking tot de applicaties wordt opgeslagen in Nederland op ISO 27001-gecertificeerde locaties. Daarnaast is voorzien in fysieke bescherming van het pand, belemmering van toegang door onbevoegden, 24/7 hardwareondersteuning, brandbeveiliging, bescherming tegen stroomstoringen, bescherming tegen ongewenste internettoegang door onder meer firewallsoftware, algemene fysieke bescherming van de hardware, databescherming en het maken van back-ups.
8. HFZ is, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, nimmer aansprakelijk voor schade, compensatie of kosten wegens storingen of niet-beschikbaarheid.

Artikel 18 - Overdraagbaarheid van (persoons)gegevens, Escrow en voortbestaan

1. Om de (persoons)gegevens van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever te beschermen en dataportabiliteit binnen MijnHoffelijk te garanderen, heeft HFZ maatregelen genomen om de risico's die hiermee gepaard gaan te beheersen.
2. Overdraagbaarheid van (persoons)gegevens:
 - i. De applicaties van HFZ zijn ontwikkeld met inachtneming van de NTA 2035 standaard, die garandeert dat (een) e-Portfolio('s), Voortgangsrapportage(s) en Diplomarapportage(s) gemakkelijk geëxporteerd kunnen worden in een Excelbestand of CSVbestand. Deze bestanden kunnen vervolgens gemakkelijk worden overgedragen of worden ingeladen in andere systemen;
 - ii. HFZ heeft voor de ontwikkeling en levering van de applicaties een overeenkomst gesloten met haar softwareontwikkelaar(s). In deze overeenkomst zijn afspraken gemaakt over het voortzetten van de levering van de applicaties indien HFZ deze vanwege omstandigheden zoals faillissement niet meer zou kunnen leveren. In een dergelijk scenario is contractueel bedongen dat de softwareontwikkelaar de hosting van het Platform voortzet;
 - iii. HFZ heeft een escrowovereenkomst gesloten met haar softwareleverancier(s).

Artikel 19 - Privacy Persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever, op welke manier dan ook verkregen, worden door HFZ vertrouwelijk behandeld. HFZ draagt er zorg voor dat de personen die voor haar werkzaam zijn en personen werkzaam in andere aan haar gelieerde bedrijfstukken of verlengde dienstverlening samenhangende met het verstrekte doel, die vanwege de uitvoering van een overeenkomst kennis moeten nemen van persoonsgegevens, vertrouwelijk met de verstrekte persoonsgegevens omgaan.

2. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn ermee bekend dat HFZ de persoonsgegevens gebruikt voor doeleinden die gerelateerd zijn aan de dienst(en) die HFZ verleent, dan wel een aan haar gelieerd bedrijf binnen de Hoffelijk Groep. HFZ kan steeds één of meer bedrijven binnen de Hoffelijk Groep op nader te bepalen wijze betrekken bij (de uitvoering van) een onderdeel en/of een onderdeel aan hen overdragen. Opdrachtgever staat ervoor in dat er toestemming is, voor zover er toestemming is vereist, voor de verwerking van persoonsgegevens van Deelnemers die zij aanmeldt en vrijwaart HFZ voor aanspraken in dezen.
3. HFZ houdt zich aan de eisen die volgen uit de Europese Verordening 2016/679 (AVG). Hierbij zal HFZ alle passende, technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens die zij verwerkt te beveiligen. Voor de Hoffelijk Groep is een privacyverklaring opgesteld, welke is gepubliceerd op de Website, waarmee verdere verduidelijking wordt gegeven inzake het omgaan met persoonsgegevens.
4. HFZ is gerechtigd om, indien zij op grond van wet- en regelgeving of door een gerechtelijke bevel verplicht is, haar medewerking te verlenen aan het op vordering van opsporingsautoriteiten of andere overheidsinstanties ter beschikkingstellen van persoonsgegevens. HFZ zal de Deelnemer en/of de Opdrachtgever hierover informeren.
5. Bij het beëindigen van de dienstverlening met HFZ zullen verstrekte persoonsgegevens, in overeenstemming met de privacyverklaring, worden vernietigd.

Artikel 20 - Geheimhouding

1. Geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die Partijen van elkaar of op een andere wijze verkrijgen in het kader van hetgeen wordt bedoeld in artikel 2 lid 1, is verplicht. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Voornoemde vertrouwelijkheid geldt niet indien informatie:
 - Openbaar is of wordt, anders dan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij;
 - Afkomstig is van een derde partij die met betrekking tot de informatie geen geheimhoudingsplicht jegens de verstrekende partij heeft;
 - Die onafhankelijk is c.q. wordt ontwikkeld c.q. verkregen door de ontvangende partij, zonder gebruikmaking van de verstrekte informatie en zonder toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij;
 - De ontvangende partij dient te verstrekken ter voldoening aan een wettelijke plicht of op justitiële vordering of ter uitvoering van de overeenkomst.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, HFZ is gehouden vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter of aangewezen derden mede te delen en HFZ zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is HFZ niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van een overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 21 - Beantwoording correspondentie, Klachten & reclames

1. Klachten of reclame met betrekking tot door HFZ geleverde Opleidingen, Projecten en Opdrachten, dienen op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen dertig kalenderdagen nadat het de indiener bekend werd of redelijkerwijze bekend had kunnen worden, te worden ingediend bij HFZ. Het indienen van een Klacht of het reclameren schort nimmer de betalingsverplichtingen op.

2. Klachten dienen te worden gericht aan de directie van HFZ. Het indienen van een Klacht kan gedaan worden door een brief te sturen naar Postbus 50512, 3007 JA Rotterdam of een email te sturen naar info@hoffelijk.nl. Voor meer informatie kunt u de Klachtenprocedure raadplegen op de Website.
3. Alle Klachten zullen door HFZ volledig vertrouwelijk worden behandeld en worden geregistreerd. Alle Klachten worden binnen een termijn van maximaal drie weken behandeld en beantwoord door HFZ.
4. Na het versturen van een Klacht, ontvangt de indiener een bevestiging. Indien de behandeling van een Klacht langer duurt dan de vastgestelde termijn van drie weken, zal de Indiener van de Klacht hiervan, binnen deze termijn, op de hoogte worden gebracht waarbij de reden van uitstel zal worden toegelicht.
5. Indien de indiener een Consument is en het niet eens is met de afwikkeling van de Klacht of er geen overeenstemming wordt bereikt, staat het de indiener vrij om, indien mogelijk, een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie. Tevens staat het de indiener vrij een gerechtelijke procedure aanhangig te maken.

Artikel 22 - Geschillen

1. Op de Algemene Voorwaarden en alle rechtsbetrekkingen die tussen HFZ enerzijds en de Deelnemer en Opdrachtgever anderzijds ontstaan, is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van HFZ is bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet anders dwingend voorschrijft.
3. Partijen komen overeen, alvorens een beroep te doen op de rechter, zich tot het uiterste in te spannen om het geschil te beslechten.

Artikel 23 - Slotbepalingen

1. HFZ kan te allen tijde de informatie op haar Website(s) aanpassen en daartoe de toegang tot de volledige Website of een gedeelte hiervan onderbreken.
2. HFZ behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden en de daarmee samenhangende privacyverklaring te wijzigen. De inwerking getreden Algemene Voorwaarden en privacyverklaring vervangen alle voorgaande.
3. In het geval HFZ tot tussentijdse wijziging overgaat, stelt zij de Deelnemer en/of de Opdrachtgever daarvan in kennis. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn gerechtigd binnen dertig kalenderdagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen, tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden Partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en privacyverklaring. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud geen bezwaar maken, beheersen deze vanaf de door HFZ medegedeelde datum de tussen Partijen gemaakte afspraken.