



# H O F F E L I J K

## Algemene Voorwaarden Hoffelijk Financieel B.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) HF 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 HF waaruit blijkt dat een bestelde Opleiding of Materiaal door de Deelnemer is afgenomen, waardoor een overeenkomst met HF tot stand komt / is gekomen.
4. **Consument:** een natuurlijk persoon niet-handelend in het kader van een beroep of bedrijf.
5. **Deelnemer:** een natuurlijk persoon welke deelneemt aan een Opdracht, Opleiding of Project, al dan niet zijnde de Opdrachtgever zelf.
6. **Deelnemingskosten:** de door HF in rekening gebrachte bedragen ten behoeve van een Opdracht, Opleiding of Project.
7. **Digital Classrooms:** digitale (klassikale) online trainingen, vormgegeven binnen het ID-Platform, met een Docent die live presenteert. Voornoemde digitale online training kan eveneens door HF worden opgenomen.
8. **Diplomarapportage:** een uitdraai van e-Portfolio.
9. **Docenten:** alle natuurlijke personen welke door HF 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. **e-Leerlijn:** de Wft-opleiding met slagingsgarantie, vormgegeven als e-Learning binnen het ID-Platform, die HF heeft ontwikkeld en de Deelnemer ontzorgt in het leerproces naar Wft-certificering.
12. **e-Masterclasses:** videocontent, al dan niet aangeboden binnen de leeractiviteiten en e-Learnings van HF.
13. **e-Portfolio:** de digitale, beveiligde, persoonlijke applicatie binnen MijnHoffelijk, waarin Wft-diploma's, daaraan gelijkgestelde diploma's, PE-certificaten, bovenwettelijke erkenningen en overige diploma's geïnventariseerd worden ten behoeve van de gesloten PE-registratie. e-Portfolio is ontwikkeld en wordt beheerd in samenwerking met Hoffelijk Examens B.V.
14. **Examen:** een intern examen als afsluiting van een Opleiding. Hiermee worden niet bedoeld Wft- en PE-examens (hierna: staatsexamen) volgend uit de Wet op het financieel toezicht (Wft) . Het examenreglement van Hoffelijk Examens B.V. kan op een Examen van toepassing zijn.
15. **HF:** de juridische entiteit Hoffelijk Financieel B.V. gevestigd te Rotterdam aan de Burgemeester Hazenberglaan 401, 3078 HG, geregistreerd bij het Handelsregister te Rotterdam onder nummer 54004500.
16. **Hoffelijk Groep:** (het geheel van) gelieerde rechtsperso(o)n(en) waarin Hoffelijk B.V. direct of indirect de helft of meer van het geplaatste aandelenkapitaal of de zeggenschap heeft.
17. **Incompany Opleiding:** een Opleiding welke op een door de Opdrachtgever aangewezen (bedrijfs-)locatie met een door de Opdrachtgever aangewezen groep Deelnemers wordt uitgevoerd.
18. **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 HF.

19. **Klacht:** elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever inzake een Opdracht, Opleiding of Project.
20. **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.
21. **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.
22. **Materialen:** alle artikelen, beleidstukken, e-Learnings, e-Leerlijnen Wft, e-Masterclasses, kennisquizzes, lesmaterialen, nieuwsberichten, PA, rapportages, specials en overige bescheiden. De voorgaande opsomming is niet-limitatief.
23. **MijnHoffelijk:** de verzamelnaam voor alle applicaties van HF zoals het ID-Platform, e-Portfolio, RemindoToets, inclusief het welkomstdashboard, klantportaal en de Webshop. Voornoemde is niet-limitatief.
24. **NRTO:** Nederlandse Raad voor Training en Opleiding.
25. **Omgeving:** een incompany en/of maatwerk omgeving, vormgegeven binnen het ID-Platform zoals een Academy, de Vakbekwaamheidsservice of Permanent Actueel Collectief. Voornoemde is niet-limitatief.
26. **Opleiding:** de/het overeengekomen cursus, coaching, Digital Classroom, educatie, e-Learning, e-Leerlijn, e-Masterclass, Incompany Opleiding, immersive learning, klassikale training, onderwijs, opleiding, Permanent Actueel, Project, training en workshop, al dan niet vormgegeven binnen MijnHoffelijk.
27. **Opdracht:** alle overige dienstverlening ontwikkeld door (of in samenwerking met) HF, niet zijnde een Opleiding.
28. **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 HF, of degene die de Deelnemingskosten betaalt.
29. **Partijen:** HF en de Opdrachtgever, dan wel HF en de Deelnemer, tezamen.
30. **Permanent Actueel Vakbekwaam / PA:** het concept dat door HF is ontwikkeld om een Deelnemer te laten voldoen aan de gestelde wettelijke eis tot vakbekwaamheid volgend uit artikel 4:9 lid 2 Wet op het financieel toezicht (Wft) en onderliggende artikelen in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo). PA is vormgegeven binnen MijnHoffelijk op het ID-Platform.
31. **Project:** hetgeen ten grondslag ligt aan een projectovereenkomst tussen HF en de Opdrachtgever. Dit kan bestaan uit één of meerdere overeengekomen (aaneengesloten) maatwerk Opleidingen en Opdrachten.
32. **Software-as-a-Service (SaaS)-dienst:** het door HF op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur of een Omgeving via internet of een ander datanetwerk.
33. **Voortgangrapportage:** de volledige voortgangshistorie van de Deelnemer opgebouwd binnen het ID-Platform met betrekking tot PA en Opleidingen.
34. **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.
35. **Website(s):** de verschillende Websites, waaronder, doch niet-limitatief opgesomd, [www.hoffelijk.nl](http://www.hoffelijk.nl) en [www.hoffelijkgroep.nl](http://www.hoffelijkgroep.nl), die HF 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 aanbieding, offerte en overeenkomst tussen een (potentiële) Opdrachtgever en HF, respectievelijk hun rechtsopvolgers en/of de door hen ingeschreven Deelnemers. Alle aanbiedingen 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 HF, 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 HF 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 HF aan de NRTO, in geval van particuliere opdrachtgevers (B2C verkoop), de algemene voorwaarden van de NRTO van toepassing. Indien de algemene voorwaarden van HF 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 overeengekomen. 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 HF niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat HF 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 HF met de grootst mogelijke zorg samengesteld en uitgevoerd. HF streeft ernaar om haar dienst PA te doen aansluiten bij de wettelijk gestelde open normen van de 'Beleidsregel permanente educatie'. Bij de ontwikkeling van Materialen en Opleidingen, Projecten of Opdrachten in het kader van PE en Wft inclusief PA wordt (zoveel mogelijk) rekening gehouden met toetstermen van de Wft-modules onder meer volgend uit het Bgfo.
2. HF 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 (bijvoorbeeld een toezichthouder) 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.
3. De overeenkomst inzake toegang tot PA of e-Portfolio, 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 HF 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 HF, wordt na toestemming van de Deelnemer, eerder opgebouwde opleidingshistorie meegenomen en getoond na verplaatsing.
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 – Voortgangsrapportage, e-Portfolio en Diplomarapportage**

1. In de Voortgangsrapportage, welke kan worden opgevraagd en is opgenomen binnen het ID-Platform, worden de Deelnemers persoonlijke ontwikkelingen en ontplooiende leeractiviteiten inzichtelijk gehouden. De Voortgangsrapportage kan worden getoond aan de Opdrachtgever en/of de werkgever, dan wel een derde (bijvoorbeeld een toezichthouder).
2. Door afname van de SaaS-dienst e-Portfolio kunnen alle relevante behaalde diploma's worden verstrekt met behulp van de e-Portfolio Wizard. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever is/zijn zelf verantwoordelijk voor het toevoegen van de relevante diploma's/certificaten in e-Portfolio en het verstrekken van de juiste gegevens. Bij het verlopen van de geldigheidsduur en/of de verlenging van diploma's dient de Deelnemer en/of de Opdrachtgever er zelf zorg voor te dragen dat de vernieuwde kopieën aan HF worden verstrekt, teneinde het juiste Opleidingsadvies te kunnen verstrekken en een actuele Diplomarapportage te behouden.
3. In afwijking van artikel 4 lid 2 zullen, indien de nieuwe diploma's en/of certificaten behaald zijn bij Hoffelijk Examens B.V., deze door HF worden toegevoegd aan e-Portfolio van de Deelnemer. De Deelnemer kan zijn persoonlijke Diplomarapportage zelf downloaden uit e-Portfolio.
4. HF informeert de Deelnemer op basis van de inhoud van e-Portfolio wanneer de geldigheid van Wft Adviseursdiploma's verloopt en er een staatsexamen dient te worden afgelegd. De Deelnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het bezitten en de verlenging van diploma's volgend uit de Wft en/of het behalen van bovenwettelijke accreditaties ten behoeve van de functie.
5. De gerechtigden tot inzage in de Voortgangsrapportage en de Diplomarapportage zijn, naast HF of gelieerde rechtspersonen binnen de Hoffelijk Groep, de Deelnemer en/of de Opdrachtgever en/of de werkgever. De Voortgangsrapportage en de Diplomarapportage zijn persoonsgebonden en daarmee niet overdraagbaar.

## **Artikel 5 – 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 HF zijn te vinden op de Website.
2. In afwijking van artikel 5 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 HF 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 HF wordt toegestuurd waarin de opleidingsaanvraag, gedaan in de Webshop via de Website of telefonisch, wordt bevestigd;
  - Nadat HF een inschrijving als bedoeld in artikel 5 lid 1 uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk en ongewijzigd heeft aanvaard;
  - Doordat een Opleiding of Opdracht zonder uitdrukkelijk bevestiging door HF 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. HF 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 HF 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 HF 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 6 – Informatie

1. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn gehouden HF op haar verzoek tijdig alle informatie te verstrekken, welke HF 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 HF verzocht.
2. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn voorts gehouden HF 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 HF verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. HF sluit aansprakelijkheid, van welke aard ook, doordat HF is uitgegaan van de verstrekte onjuiste en/of onvolledige (persoons)gegevens uit, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor HF 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 6 lid 1 t/m 3, zijn de daaruit voortvloeiende (extra) kosten voor rekening van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever en is HF 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 HF niet langer bewaard dan noodzakelijk is met het oog op de uitvoering van de overeenkomst of om een op HF rustende wettelijke verplichting na te komen. De bewaartermijnen zijn opgenomen in de privacyverklaring die is gepubliceerd op de Website.

## Artikel 7 – Inzet derden

1. HF 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 6. HF 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 HF het recht (delen van) het werk door derden, inclusief vennootschappen waarmee HF 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. HF aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden verricht, voor zover deze derden zelf een overeenkomst met de Opdrachtgever zijn aangegaan.

## Artikel 8 – Deelnemingskosten

1. Alle tarieven die worden aangegeven door HF zijn in euro (€) en, waar het (ondersteunende) diensten van vrijgesteld onderwijs betreft, vrij van btw en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd, tenzij anders aangegeven. Tarieven die niet onder deze categorie vallen, zijn exclusief btw. Alle tarieven zijn onder voorbehoud.
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 HF geen invloed heeft zoals belastingen, externe inkooprijzen en verzendkosten.
3. In afwijking van artikel 8 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 5 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 HF de Deelnemingskosten bij de desbetreffende Deelnemer in rekening brengen. Van het voorgaande kan HF afwijken als zij erop mocht vertrouwen dat de toezegging door een bevoegde persoon is gedaan. In voormelde situatie kan HF de Deelnemingskosten alsnog op de Opdrachtgever verhalen.
5. Aan een door HF 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 9 – 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 HF 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 HF, 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 HF 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. HF 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 HF 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 HF onverlet. HF is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
9. Eventuele restituties worden door HF binnen een termijn van vier weken voldaan.

## **Artikel 10 – Toegang tot en verstrekking van Materialen**

1. Een bestelling van Materiaal wordt binnen twee werkdagen na ontvangst door HF 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 HF 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. Indien er sprake is van een e-Leerlijn met slagingsgarantie, dan geldt de slagingsgarantie, welke is opgenomen op de Website als specifieke voorwaarde(n), en dienen deze voorwaarde(n) apart geraadpleegd te worden.
4. HF behoudt zich het recht voor om het Materiaal te wijzigen als de eisen van de uiteindelijke te behalen kwalificatie hierom vraagt. Voornoemde is niet limitatief. Enkel als wijzigingen samenhangen met fouten aan de zijde van HF of gelegen zijn op didactisch vlak, zal HF het Materiaal gratis verstrekken dan wel geld restitueren.
5. HF aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele vertraging in de aflevering van Materiaal indien deze door een externe vervoerder wordt bezorgd en deze vertraging niet aan HF te wijten is.

## **Artikel 11 – Incompany Opleidingen & Project**

1. HF 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 HF de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat 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 HF 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 het voorgaande lid 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 HF 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 HF met alle middelen tegenbewijs te leveren.

8. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HF is de Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van HF en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van HF in het kader van advies- en consultancydiensten. De Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van HF niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

## Artikel 12 – 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 HF dan wel in geldige licentie door HF 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 HF, 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 HF. Eventuele schade zal verhaald (kunnen) worden.

## Artikel 13 – Wijzigingen door HF

1. HF 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 HF, 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. HF 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 14 – 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 bedenkttermijn 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 HF.
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 bedenktijd 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 bedenktijd 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](mailto:info@pe.nl) gestuurd te worden. De annulering- of wijzigingsdatum is de datum waarop HF de e-mail heeft ontvangen. HF heeft tevens het recht om een bedrag van € 50,- (zegge: vijftig euro) per wijziging in rekening te brengen.
  7. Het staat HF 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 HF wellicht afdoende ondersteunend bewijs kan opvragen waaruit de calamiteit blijkt.
  8. Indien HF 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 HF.

## **Artikel 15 – 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. HF zal wegens beëindiging nooit tot schadevergoeding zijn gehouden.
  4. Bij voortijdige beëindiging door de Opdrachtgever zal HF 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 HF 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 16 – 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 HF. 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, 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. De Opdrachtgever en/of de Deelnemer krijgt de examenresultaten medegedeeld. Een Deelnemer die niet geslaagd is, zal worden geïnformeerd over de verdere mogelijkheden die voor hem openstaan.
4. 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. HF is niet aansprakelijk voor deze uitsluiting tot deelname, Deelnemingskosten kunnen niet worden teruggevorderd.
5. 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 HF, indien er sprake is van een geaccrediteerde Opleiding, de behaalde punten door aan de desbetreffende dienstverlener. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) en Federatie Financieel Planners (FFP). Voornoemde is niet-limitatief.
6. Voor de overige regelgeving, inclusief annulering(-skosten) van Examens dient het examenreglement van Hoffelijk Examens B.V. geraadpleegd te worden.

## **Artikel 17 – Aansprakelijkheid**

1. HF 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 HF 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 HF 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 HF schade veroorzaakt heeft en binnen één jaar nadat de schade is opgetreden HF schriftelijk door middel van een aangetekend schrijven aansprakelijk te stellen.
4. In geval van aansprakelijkheid van HF 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 HF voorgeschreven/ aangeleverde zaken, gevolgschade en immateriële schade of op enige andere vorm van indirecte schade is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van HF verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten in zoverre dit geen wettelijk beletsel kent. Samenhangende gebeurtenissen worden altijd aangemerkt als één gebeurtenis.
5. HF 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 HF.
6. HF 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. HF 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. HF 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 HF voor aanspraken van derden terzake van schade, welke verband houdt met of voortvloeit uit de door HF 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 HF bij de uitvoering van de Opleiding ingeschakelde derden, die hierdoor een rechtstreeks beroep op die aansprakelijkheidsbeperkingen kunnen doen.
11. In geval HF 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 17 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 18 – 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. HF 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 HF aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van HF zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door HF, of een ingeschakelde derde, gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
3. HF 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. HF 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. HF 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. HF 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 kantoor tijden laten plaatsvinden.
6. HF 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. HF is, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, nimmer aansprakelijk voor schade, compensatie of kosten wegens storingen of niet-beschikbaarheid.

## Artikel 19 – 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 HF maatregelen genomen om de risico's die hiermee gepaard gaan te beheersen.
2. Overdraagbaarheid van (persoons)gegevens:
  1. De applicaties van HF 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 CSV-bestand. Deze bestanden kunnen vervolgens gemakkelijk worden overgedragen of worden ingeladen in andere systemen;

2. HF 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 HF 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;
3. HF heeft een escrowovereenkomst gesloten met haar softwareleverancier(s).

## Artikel 20 – Privacy Persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever, op welke manier dan ook verkregen, worden door HF vertrouwelijk behandeld. HF 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 HF de persoonsgegevens gebruikt voor doeleinden die gerelateerd zijn aan de dienst(en) die HF verleent, dan wel een aan haar gelieerd bedrijf binnen de Hoffelijk Groep. HF 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 HF voor aanspraken in dezen.
3. HF houdt zich aan de eisen die volgen uit de Europese Verordening 2016/679 (AVG). Hierbij zal HF 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. HF 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. HF zal de Deelnemer en/of de Opdrachtgever hierover informeren.
5. Bij het beëindigen van de dienstverlening met HF zullen verstrekte persoonsgegevens, in overeenstemming met de privacyverklaring, worden vernietigd.

## Artikel 21 – 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:
  1. Openbaar is of wordt, anders dan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij;
  2. Afkomstig is van een derde partij die met betrekking tot de informatie geen geheimhoudingsplicht jegens de verstrekende partij heeft;
  3. 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;
  4. 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, HF is gehouden vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter of aangewezen derden mede te delen en HF zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is HF 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 22 – Beantwoording correspondentie, Klachten & reclames

1. Klachten of reclame met betrekking tot door HF 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 HF. Het indienen van een Klacht of het reclameren schort nimmer de betalingsverplichtingen op.
2. Klachten dienen te worden gericht aan de directie van HF. 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](mailto:info@hoffelijk.nl). Voor meer informatie kunt u de Klachtenprocedure raadplegen op de Website.
3. Alle Klachten zullen door HF volledig vertrouwelijk worden behandeld en worden geregistreerd. Alle Klachten worden binnen een termijn van maximaal drie weken behandeld en beantwoord door HF.
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 23 – Geschillen

1. Op de Algemene Voorwaarden en alle rechtsbetrekkingen die tussen HF enerzijds en de Deelnemer en Opdrachtgever anderzijds ontstaan, is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van HF 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.
4. Het oordeel van de rechter in eerste aanleg en de uitkomst van deze gerechtelijke procedure is in geval er sprake is van een Consument voor HF bindend.

## Artikel 24 – Slotbepalingen

1. HF 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. HF 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 HF 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 HF medegedeelde datum de tussen Partijen gemaakte afspraken.