

## Algemene voorwaarden Hoffelijk Kwaliteit 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) HK georganiseerde cursussen, coaching, Educatie, Incompany Opdrachten, onderwijs, opleidingen, Projecten, trainingen, workshops, en/of andere Evenementen.
2. **Annuleringskosten:** kosten welke in rekening worden gebracht als een Opdracht wordt geannuleerd. Dit betreft eventueel een percentage van de Deelnemingskosten.
3. **Deelnemer:** een natuurlijk persoon welke deelneemt aan cursussen, coaching, Educatie, Incompany Opdrachten, onderwijs, opleidingen, Projecten, trainingen, workshops, en/of andere Evenementen van HK, al dan niet zijnde de Opdrachtgever zelf.
4. **Deelnemingskosten:** de door HK in rekening gebrachte bedragen ten behoeve van een Opdracht.
5. **Docenten:** alle natuurlijke personen welke door HK worden ingezet om een Opdracht te verzorgen.
6. **Educatie:** onderwijs in het kader van cursussen en opleidingen. Daarnaast kan er tevens bedoeld worden op onderwijs samenhangend met het concept Permanente Educatie 2.0 (PE2.0) van de gelieerde onderneming Hoffelijk Financieel B.V.
7. **E-learning:** elke leervorm die gebruik maakt van een computernetwerk voor distributie.
8. **Evenement:** al hetgeen wat niet onder de noemer Opdracht valt en wordt georganiseerd door of in samenwerking met HK. Waar in de Algemene Voorwaarden van Opdracht wordt gesproken, kan dienaangaande dan ook het begrip Evenement(en) worden gelezen.
9. **Gelieerde Rechtspersonen:** de rechtspersonen welke aan HK zijn gelieerd, te weten Hoffelijk B.V., Hoffelijk Financieel B.V., Hoffelijk Examens B.V., Hoffelijk Interim B.V., Hoffelijk Interim - Finance & Control B.V., Hoffelijk Opleidingen B.V. en Hoffelijk Support B.V.
10. **HK:** Hoffelijk Kwaliteit B.V. gevestigd te Rotterdam aan de Burgemeester Hazenberglaan 401, 3078 HG, geregistreerd bij het Handelsregister te Rotterdam onder nummer 66461928.
11. **Incompany Opdracht:** een Opdracht welke op een door de Opdrachtgever aangewezen (bedrijfs-)locatie wordt uitgevoerd.
12. **Indiener:** degene die een Klacht, reclame, vraag of brief indient bij HK.
13. **Inschrijvingsformulier:** het formulier middels welke een potentiële Deelnemer en/of de Opdrachtgever zich aanmeldt als Deelnemer van een cursus, opleiding, coaching, workshop, training, Educatie, onderwijs of Evenement. Dit Inschrijvingsformulier is in druk en/ of digitaal te verkrijgen bij HK en kan tevens bestaan uit een e-mail.
14. **Klacht:** elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever over de activiteiten en/of dienstverlening van HK.

15. **Materialen:** alle rapportages, beleidsstukken, artikelen, nieuws, lesmaterialen en overige bescheiden.
16. **NRTO:** Nederlandse Raad voor Training en Opleiding.
17. **Opdracht:** de/het overeengekomen cursus, coaching, Educatie, Incompany Opdracht, onderwijs, opleiding, Project, training, workshop, en/of ander Evenement tussen HK en de Opdrachtgever.
18. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zichzelf, of (een) ander(en) heeft ingeschreven als Deelnemer, al dan niet middels een Inschrijvingsformulier, ongeacht of deze aanmelding is geaccepteerd door HK. Tevens wordt als Opdrachtgever beschouwd degene die de Deelnemingskosten voor zijn/haar rekening neemt. Hieronder wordt mede verstaan de directie en/of het management van de desbetreffende Opdrachtgever.
19. **Partijen:** HK en de Opdrachtgever tezamen.
20. **Project:** hetgeen ten grondslag ligt aan de Projectovereenkomst tussen HK en de Opdrachtgever. Dit kan bestaan uit één of meerdere overeengekomen (aaneengesloten) cursussen, Incompany Opdrachten, opleidingen, coachings, workshops, trainingen, dan wel Educatie of onderwijs.
21. **Projectovereenkomst:** de overeenkomst tot uitvoering van een Project tussen de Opdrachtgever en HK.
22. **Specifieke Voorwaarden:** het geheel van afwijkingen en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden. Een aanvulling in deze is onder meer het geheel van Algemene Voorwaarden Permanente Educatie 2.0.

## Artikel 2 - Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder(e) aanbieding, Evenement, Incompany Opdracht, offerte, Opdracht, overeenkomst, Project en werkzaamheid tussen HK en een (potentiële) Opdrachtgever en/of directie en/of management, respectievelijk hun rechtsopvolgers en/of de door hen ingeschreven Deelnemers.
2. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Opdrachten met HK, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Bij het sluiten van een overeenkomst tot afname van een Evenement, Opdracht of Project zijn voornoemde partijen gebonden aan deze Algemene Voorwaarden. Voorwaarden van de Opdrachtgever gelden uitsluitend wanneer deze door HK, met schriftelijke bevestiging, zijn aanvaard.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 tot en met 3 zijn, vanwege het lidmaatschap van HK aan de NRTO, in geval van particuliere opdrachtgevers (B2C verkoop), de algemene voorwaarden van de NRTO van toepassing. Indien de algemene voorwaarden van HK afwijken van de algemene voorwaarden van de NRTO, zijn de NRTO voorwaarden, indien gunstiger voor de particuliere opdrachtgever, leidend.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. 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.
6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
7. Indien zich tussen Partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden is geregeld, dan dient deze situatie te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.

8. Wanneer HK niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat HK in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.
9. Specifieke Voorwaarden zijn eveneens van toepassing, echter slechts voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen HK en de Opdrachtgever zijn overeengekomen. Indien en voor zover deze afwijkingen en/of aanvullingen strijdig zijn met de Algemene Voorwaarden, prevaleren deze Specifieke Voorwaarden, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is bepaald.

### **Artikel 3 - Beantwoording correspondentie**

1. Indien de Opdrachtgever of een Deelnemer een Klacht, vraag of brief opstuurt, zal dit, afhankelijk van de aard van de vraag, binnen een termijn van maximaal drie weken worden beantwoord door HK.
2. Indien het beantwoorden van een Klacht, vraag of brief een langere tijd in beslag zal nemen dan drie weken, zal de Indiener binnen voornoemde termijn een ontvangstbevestiging krijgen met een indicatie wanneer men een uitvoerige(re) reactie kan verwachten.

### **Artikel 4 - Inschrijving totstandkoming**

1. Inschrijven voor een Opdracht bij HK kan gedaan worden door middel van telefonisch contact, het Inschrijvingsformulier op de website of contact per e-mail. Meer informatie over contactgegevens zijn te vinden op de website [www.hoffelijk.nl](http://www.hoffelijk.nl).
2. In afwijking van 'Artikel 4 lid 1' kan het overeenkomen van een Project uitsluitend schriftelijk geschieden. Teneinde te komen tot een overeenkomst kan er telefonisch of schriftelijk contact plaatsvinden.
3. De overeenkomst komt vervolgens tot stand:
  - hetzij, op het moment dat er een opdrachtbevestiging door HK wordt toegestuurd en deze ondertekend retour wordt gezonden door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever;
  - hetzij, HK de inschrijving als bedoeld in 'Artikel 4 lid 1' uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk en ongewijzigd heeft aanvaard;
  - hetzij, een Opdracht zonder uitdrukkelijk opdrachtbevestiging door HK wordt uitgevoerd.
4. HK kan niet aan haar offerte, c.q. Opdracht 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.
5. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever garanderen HK de juistheid van de verstrekte gegevens en de bevoegdheid tot ondertekening van een Opdracht. Eventuele onjuiste gegevens of onbevoegde ondertekeningen zijn voor rekening en risico van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever en/of de achterliggende rechtspersoon.
6. Voorwaardelijke inschrijvingen zijn niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van HK is verleend.
7. HK neemt de door hen verkregen gegevens op in een daartoe aangehouden administratie. Door inschrijving geven de Deelnemer en/of de Opdrachtgever toestemming voor het gebruik en het opslaan van de verstrekte gegevens.

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 contact. Als de inschrijving wel ingepland kan worden, zal er een definitieve bevestiging per post of e-mail gestuurd worden, gevolgd door een factuur.
9. HK is niet gebonden aan eventuele schrijf- en/of programmeerfouten in de correspondentie (waaronder tevens overeenkomsten), de website en social media. Voor fouten betreffende de website en e-mail correspondentie geldt onverminderd de disclaimer welke geplaatst is op de website hoffelijk.nl.
10. Indien de inschrijving door een Deelnemer wordt verricht en daarbij een ander dan de Opdrachtgever is vermeld, wordt er namens HK aangenomen dat de Deelnemer die voor de inschrijving verantwoordelijk is, ook bevoegd is om de Opdrachtgever te vertegenwoordigen. Eventuele onjuiste gegevens of onbevoegde ondertekeningen zijn voor rekening en risico van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever.
11. Indien de inschrijving of het sluiten van een Opdracht door een Opdrachtgever wordt gedaan, wordt er namens HK aangenomen dat de Opdrachtgever bevoegd is om de achterliggende rechtspersoon te vertegenwoordigen. Eventuele onjuiste gegevens of onbevoegde ondertekeningen zijn voor rekening en risico van de Opdrachtgever en/of de achterliggende rechtspersoon.

## Artikel 5 - Informatie

1. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn gehouden HK op diens verzoek tijdig alle informatie te verstrekken, welke HK naar haar oordeel voor een correcte uitvoering van de Opdracht 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 HK verzocht. Indien de informatie niet of niet tijdig wordt verstrekt, is HK bevoegd de (verdere) uitvoering van de Opdracht onmiddellijk op te schorten.
2. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn voorts gehouden HK 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 de Opdracht van belang is of kan zijn.
3. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever staan in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan HK verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. HK sluit aansprakelijkheid, van welke aard ook, uit doordat HK is uitgegaan van de verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor HK kenbaar behoorde te zijn.
4. Indien de uitvoering van de Opdracht wordt vertraagd doordat de Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn in 'Artikel 5 lid 1 en 2' genoemde verplichtingen niet nakomt dan wel de door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn verstrekte informatie niet voldoet aan het in 'Artikel 5 lid 3' bepaalde, zijn de daaruit voortvloeiende (extra) kosten voor rekening van Opdrachtgever en is HK bevoegd (extra) honorarium voor de daardoor noodzakelijk geworden (extra) werkzaamheden in rekening te brengen.
5. De door Opdrachtgever verstrekte informatie wordt door HK niet langer bewaard dan noodzakelijk is met het oog op de uitvoering van de Opdracht, doch in geen geval langer dan de wettelijk voorgeschreven bewaartijd voor boeken, bescheiden en andere gegevensdragers, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

## Artikel 6 - Inzet derden

1. HK voert de werkzaamheden in het kader van de Opdracht 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'. HK bepaalt door welke persoon of personen en met welke middelen uit haar organisatie de Opdracht wordt uitgevoerd, zulks met uitsluiting van het bepaalde in Artikel 404 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
2. Voor zover een goede uitvoering van de Opdracht dit vereist, heeft HK het recht (delen van) het werk door derden te laten uitvoeren. HK zal dit in overleg met Opdrachtgever doen.
3. HK aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden verricht, voor zover deze derden zelf een overeenkomst met de Opdrachtgever zijn aangegaan.
4. Indien is overeengekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan HK 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.

## Artikel 7 - Betaling

1. De betalingstermijn voor het voldoen van de Deelnemingskosten is 30 dagen (zegge: dertig dagen) na de factuurdatum. De gestelde termijn 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 HK noodzakelijk.
2. In afwijking van het eerste lid kan er sprake zijn van betaling middels een automatische incasso. Dit geschiedt enkel en alleen na afgifte van een machtigingsformulier. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever dragen er zorg voor dat de rekening waarvan geïncasseerd wordt voldoende krediet bevat op het moment dat het vastgestelde bedrag wordt afgeschreven.
3. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever van mening zijn dat een factuur of automatische incasso niet (volledig) verschuldigd is, dient dit binnen 30 dagen (zegge: dertig dagen) na factuurdatum, dan wel afschrijvingsdatum, schriftelijk en onderbouwd medegedeeld te worden aan HK, bij gebreke waarvan een eventueel recht op vermindering van het (factuur) bedrag vervalt.
4. Indien de betaling niet is voldaan binnen de opgegeven termijn, is HK gerechtigd de Deelnemer(s) en/of de Opdrachtgever te weigeren tot deelname aan de desbetreffende Opdracht en/of activiteiten ten behoeve van de Opdracht te staken.
5. Indien de betaling niet is voldaan binnen de opgegeven betalingstermijn, is HK gerechtigd om incassomaatregelen te nemen. Hiervan zijn de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten voor rekening van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever. Deze kosten bedragen tenminste 15% (zegge: vijftien procent) van de hoofdsom met een minimum van € 50,- (zegge: vijftig euro). HK wordt bovendien vrijgesteld van eventuele verplichtingen.
6. HK 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 30 dagen (zegge: dertig dagen). De contractuele rente is vervolgens verschuldigd vanaf deze fatale termijn, tot de datum waarop uiteindelijk betaald wordt. De contractuele rente bedraagt te allen tijde 12% (zegge: twaalf procent).
7. Eventuele restituties worden binnen een termijn van vier weken voldaan.

## Artikel 8 - Deelnemingskosten

1. Alle tarieven die worden aangegeven door HK zijn in euro (€) en, waar het (ondersteunende) diensten van vrijgesteld onderwijs betreft, vrij van BTW, 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, hebben geen effect op de nog te betalen Deelnemingskosten.
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.
4. Indien er een situatie ontstaat zoals gegeven bij 'Artikel 4.10' en de Opdrachtgever en/of de rechtspersoon zich erop beroepen dat de Deelnemer geen bevoegdheid had om zichzelf voor een Opdracht aan te melden, zal HK de Deelnemingskosten bij de desbetreffende Deelnemer in rekening brengen. Van het voorgaande kan HK afwijken als zij erop mocht vertrouwen dat de toezegging door een bevoegde persoon is gedaan. In voormelde situatie kan HK de Deelnemingskosten alsnog op de Opdrachtgever en/of de rechtspersoon verhalen.
5. Indien er een situatie ontstaat zoals gegeven bij 'Artikel 4.11' en de rechtspersoon zich erop beroept dat de Opdrachtgever geen bevoegdheid had om de rechtspersoon te vertegenwoordigen, zal HK de Deelnemingskosten bij de desbetreffende Opdrachtgever in rekening brengen. Van het voorgaande kan HK afwijken als zij erop mocht vertrouwen dat de toezegging door een bevoegde persoon is gedaan. In voormelde situatie kan HK de Deelnemingskosten alsnog op de rechtspersoon verhalen.

## Artikel 9 - E-learning & Lesmateriaal

1. Indien er gebruik gemaakt wordt van E-learning modules, krijgen Deelnemers die niet over E-learning faciliteiten beschikken een alternatief aangeboden, in de vorm van schriftelijke modules, om te verzekeren dat iedere Deelnemer kan participeren in de module.
2. Indien er lesmateriaal benodigd is voor de Opdracht, wordt dit bij de aanvang van de opleiding verstrekt aan de Deelnemers, tenzij anders vermeld door HK.
3. Indien er sprake is van een Incompany Opdracht is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de verspreiding van de cursusmaterialen aan de Deelnemers van de Incompany Opdracht.
4. Indien er een wijziging van Deelnemers plaatsvindt, wordt er geen extra cursusmateriaal verstrekt, maar is de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de ter beschikkingstelling van het eerder aangeleverde cursusmateriaal aan de desbetreffende Deelnemer.
5. HK aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele vertraging in de aflevering van lesmateriaal, indien deze door een externe vervoerder wordt bezorgd.

## Artikel 10 - Incompany Opdrachten

1. Indien er sprake is van een Incompany Opdracht komen HK en de Opdrachtgever de data van de desbetreffende Opdracht tezamen overeen.
2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Incompany Opdracht naar behoren door HK en haar docenten uitgevoerd kan worden. Hierbij dient gedacht te worden aan een volledig ingerichte cursusruimte met voldoende meubilair en dergelijke. Eventuele wensen zullen in de definitieve overeenkomst besproken worden.
3. De kosten inzake de locatie, catering et cetera zullen, voor zowel de Deelnemers als de docent, voor rekening van de Opdrachtgever van de Incompany Opdracht komen.

## Artikel 11 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. De Intellectuele Eigendomsrechten van de opleidingen, cursussen, workshops of Evenementen zijn, tezamen met verstrekte Materialen, te allen tijde eigendom van HK. Het verstrekken van de Materialen aan derden is ten strengste verboden. Het gebruiken van de Materialen voor andere doeleinden dan eigen gebruik is niet toegestaan. Het publiceren, verveelvoudigen of exploiteren van de Materialen, zonder voorafgaande toestemming van HK, is evenmin toegestaan.
2. Bij schending van deze bepaling zal/zullen de overtreder(s) met onmiddellijke ingang geweigerd worden tot deelname aan de Opdracht.
3. Bij schending van deze bepaling zal/zullen de overtreders(s) schadeplichtig zijn jegens HK. Eventuele schade zal verhaald (kunnen) worden.

## Artikel 12 - Wijzigingen door HK

1. HK heeft te allen tijde het recht om de Opdracht zonder enige vorm van beredenering te annuleren, dan wel in goed overleg te wijzigen. Hier worden de Deelnemer(s) en de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht.
2. HK is niet aansprakelijk voor kosten en/of schade ontstaan als gevolg van wijzigingen van lessen, workshops, opleidingen, cursussen, docenten, tijden en plaatsen. Deze opsomming is niet limitatief.
3. Indien de Opdracht wordt geannuleerd door HK, worden de Deelnemingskosten aan de Deelnemer of de Opdrachtgever gerestitueerd.
4. Indien de Opdracht wordt gewijzigd door HK, wordt bij het niet vinden van een compromis het resterende bedrag, welke eventueel is aanbetaald, aan de Opdrachtgever gerestitueerd.

## Artikel 13 - Wijzigingen door de Opdrachtgever

1. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever besluiten om de Opdracht te annuleren en dit binnen 14 kalenderdagen na inschrijven of het overeenkomen van de Opdracht gebeurt, wordt de Opdracht kosteloos geannuleerd. Eventueel verstrekt lesmateriaal dient vervolgens retour gezonden te worden, tenzij anders vermeld door HK. De kosten voor het retourneren van het lesmateriaal zijn voor de Opdrachtgever. Tevens is het mogelijk dat door HK gemaakte administratieve kosten in rekening worden gebracht.
2. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever de Opdracht willen annuleren, worden er, afhankelijk van de startdatum en annuleringsdatum van de Opdracht Annuleringskosten in rekening gebracht:
  - Als de annuleringsdatum zich acht weken vóór de startdatum van de Opdracht bevindt, worden er geen Annuleringskosten in rekening gebracht.
  - Als de annuleringsdatum zich echter minder dan acht weken vóór de startdatum van de Opdracht bevindt, wordt er 40% (zegge: veertig procent) van de Deelnemingskosten, zijnde Annuleringskosten, in rekening gebracht.
  - Indien de annuleringsdatum zich binnen twee weken voor de startdatum van de Opdracht bevindt, worden de gehele Deelnemingskosten, zijnde Annuleringskosten, in rekening gebracht.
3. De Annuleringskosten kunnen niet worden teruggevorderd.
4. De Annuleringskosten in 'Artikel 13.2' zijn niet van toepassing als de annuleringsdatum zich in de bedenkttermijn van 14 kalenderdagen bevindt als bedoeld in 'Artikel 13.1'.

5. Als een Project tijdens de uitvoering wordt beëindigd door de Opdrachtgever, dan wel de achterliggende rechtspersoon, zonder wettelijk reden of verwijtbaarheid van HK, zullen de volledige kosten alsnog in rekening worden gebracht.
6. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever een wijziging betreffende de startdatum van de Opdracht willen doorvoeren en de datum van de wijziging zich binnen acht weken van de startdatum bevindt, heeft HK het recht om een bedrag van € 850,- (zegge: achthonderdvijftig euro) in rekening te brengen. Dit betreft administratieve kosten.
7. De mogelijkheid tot wijziging van de startdatum van de Opdracht bestaat tot 5 werkdagen voor aanvang van de Opdracht.
8. In afwijking van 'Artikel 13 lid 7' bestaat de mogelijkheid tot wijziging van de startdatum van een Incompany Opdracht of van een Project tot 2 weken voor aanvang van een Incompany Opdracht of van een Project. In afwijking op 'Artikel 13 lid 6' zullen de kosten betreffende de wijziging van de startdatum van een Incompany Opdracht of van een Project 35% (zegge: vijfendertig procent) van de (geschatte) Deelnemingskosten bedragen.
9. Het inhalen van gemiste opleidings-, cursus-, workshop-, evenementdagen is niet mogelijk, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen tussen Partijen.
10. Het wijzigen van Deelnemer(s) binnen de Opdracht kan tot 5 werkdagen voor de start van de Opdracht. In zulk een geval heeft HK het recht om een bedrag van € 50,- (zegge: vijftig euro) per wijziging in rekening te brengen. Dit betreft administratieve kosten.
11. Annuleringen en wijzigingen dienen per e-mail naar [info@hoffelijk.nl](mailto:info@hoffelijk.nl) gestuurd te worden. De annulering- of wijzigingsdatum is de datum waarop HK de e-mail heeft ontvangen.

## Artikel 14 - Opschorten/ beëindigen door Partijen

1. Tevens zijn Partijen gerechtigd de Opdracht zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijk ingang tijdelijk op te schorten dan wel te beëindigen in het geval de andere partij:
  - aan HK valse en/of verkeerde gegevens heeft doorgegeven;
  - één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Opdracht en/of de Algemene Voorwaarden niet nakomt;
  - de Opdracht onder valse voorwendselen is aangegaan;
  - heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen (tijdig) door te geven;
  - wordt geliquideerd;
  - faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard;
  - surseance van betaling heeft aangevraagd dan wel surseance van betaling is verleend.
2. Bij voortijdige beëindiging door de Opdrachtgever zal HK 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.
3. Tevens behoudt HK steeds het recht om schadevergoeding te (kunnen) vorderen.



## Artikel 15 - Examens

1. Indien aan het einde van de Opdracht 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 HK. 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. Indien er binnen de Opdracht een examen afgelegd moet worden, zal het examen duidelijke instructies en uitleg bevatten over de procedure. Ieder examen bevat dan ook een voorblad waar de instructies en uitleg over de procedure gevonden kunnen worden.
4. De Opdrachtgever en/of de Deelnemers krijgen de examenresultaten medegedeeld.
5. Nadat een examenresultaat is medegedeeld, worden de Deelnemers die niet geslaagd zijn, geïnformeerd over de verdere mogelijkheden die voor hen openstaan.

## Artikel 16 - Aansprakelijkheid

1. HK is, behoudens opzet, grove schuld en wettelijk niet uitsluitbare aansprakelijkheidsgronden, nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van enige tekortkoming, direct of indirect geleden, bij de uitvoering van de met de Deelnemer(s) en/ of de Opdrachtgever gesloten overeenkomst of enige andere verplichting jegens de Deelnemer(s) c.q. 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 HK aansprakelijk voor schade, ontstaan als gevolg van enige onjuistheid en/ of onvolledigheid en/of onrechtmatigheid van de inhoud van verstrekte Materialen. Deze opsomming is niet limitatief.
2. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor, en dient zich adequaat te verzekeren tegen, alle 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 opdracht werkzaam zijn, alsmede voor schade die op welke wijze ook door zijn goederen worden veroorzaakt. De Opdrachtgever vrijwaart HK voor alle aanspraken die zich in verband met het voorgaande zouden kunnen voordoen.
3. In geen geval kan aanspraak worden gemaakt op vergoeding van schade veroorzaakt door derving van inkomsten van de Opdrachtgever (op enigerlei wijze dan ook ontstaan) of op indirecte schade en gevolgschade.
4. HK is voorts niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door Opdrachtgever bij de uitvoering van de Opdracht betrokken derden, tenzij die schade mede is veroorzaakt door opzet of grove onzorgvuldigheid van HK.
5. HK 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.
6. HK is steeds bevoegd de schade van de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe de Opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.
7. De Opdrachtgever vrijwaart HK voor aanspraken van derden terzake van schade, welke verband houdt met, of voortvloeit uit de door HK uitgevoerde Opdracht en/of verstrekte Materialen.

8. De in de voorgaande bepalingen van dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door HK bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde derden, die hierdoor een rechtstreek beroep op die aansprakelijkheidsbeperkingen kunnen doen.
9. In geval HK om welke reden dan ook toch aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot 50% (zegge: vijftig procent) van de Deelnemingskosten.
10. Mocht 'Artikel 16 lid 9' 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.

## Artikel 17 - Privacy Persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Deelnemer(s) en/of de Opdrachtgever worden door HK vertrouwelijk behandeld. HK draagt er zorg voor dat de personen die voor haar werkzaam zijn en personen werkzaam in andere aan haar gelieerde bedrijfstukken, die vanwege de uitvoering van de overeenkomst kennis moeten nemen van persoonsgegevens, vertrouwelijk met de verstrekte gegevens omgaan.
2. De Deelnemer(s) en/of de Opdrachtgever geven, zonder nadrukkelijk tegenbericht, HK toestemming de persoonsgegevens te gebruiken voor doeleinden die gerelateerd zijn aan de dienst(en) die HK verleent, dan wel een aan haar gelieerd bedrijf.
3. HK houdt zich hierbij aan de eisen zoals die volgen uit De Europese Verordening 2016/679 (AVG). Hierbij zal HK alle passende, technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beveiligen.
4. In aanvulling op het bepaalde in 'Artikel 17 lid 3' gaan Partijen een verwerkersovereenkomst aan als er sprake is van het verwerken van persoonsgegevens als bedoeld in de AVG, dan wel zal de onderling gesloten Projectovereenkomst of Opdracht tussen Partijen dienen als verwerkersovereenkomst.
5. HK is, behoudens opzet, grove schuld en wettelijk niet uitsluitbare aansprakelijkheidsgronden, nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van enige tekortkoming, direct of indirect geleden, bij de uitvoering van hetgeen in 'Artikel 17 lid 3' is gesteld.

## Artikel 18 - Geheimhouding

1. Geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die partijen van elkaar of op een andere wijze verkrijgen, is verplicht. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, HK is gehouden vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te delen en HK zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is HK niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

## Artikel 19 - Klachtenregeling & reclames

1. Klachten of reclame met betrekking tot door HK geleverde diensten, dienen op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 30 dagen (zegge: dertig dagen) nadat het de Indiener bekend werd of redelijkerwijze bekend had kunnen worden, te worden ingediend bij HK. Het indienen van een Klacht of het reclameren schort nimmer de betalingsverplichtingen op.
2. Klachten dienen te worden gericht aan de directie van HK. Het indienen van een Klacht kan gedaan worden door een brief te sturen naar Postbus 50512, 3007 JA Rotterdam of een e-mail te sturen naar [info@hoffelijk.nl](mailto:info@hoffelijk.nl). Voor meer informatie kunt u de klachtenprocedure van HK raadplegen op de website [www.hoffelijk.nl](http://www.hoffelijk.nl).
3. Alle Klachten zullen door HK volledig vertrouwelijk worden behandeld en worden geregistreerd. Klachten worden voor een termijn van 3 jaar bewaard.
4. Alle Klachten worden binnen 3 weken behandeld en beantwoord door HK.
5. Na het versturen van een Klacht, ontvangt de Indiener een bevestiging. Indien de behandeling van een Klacht langer duurt dan de vastgestelde termijn van 3 weken, zal de Indiener van de Klacht hiervan, binnen deze termijn, op de hoogte worden gebracht. Hierbij zal tevens de reden van uitstel worden toegelicht.
6. Indien de Indiener het niet eens is met de afwikkeling van de Klacht of indien HK en de Indiener ergens geen overeenstemming over kunnen bereiken, staat het de Indiener vrij om een gerechtelijke procedure aanhangig te maken.
7. Onverminderd het bepaalde in dit artikel is de Indiener gehouden, indien hij/zij van oordeel is of blijft dat HK de Opdracht niet naar behoren of met de vereiste zorg heeft uitgevoerd, zulks - tenzij dit reeds op grond van het bepaalde in 'Artikel 19 lid 1' is gebeurd - onverwijld schriftelijk aan HK kenbaar te maken en de daarop gebaseerde aanspraken binnen één jaar na dagtekening van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen één jaar, nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, in rechte geldend te maken, bij gebreke waarvan al zijn rechten en aanspraken te dier zake vervallen door het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn.

## Artikel 20 - Geschillen

1. Op de Algemene Voorwaarden en alle rechtsbetrekkingen die tussen HK enerzijds en de Deelnemer, de Opdrachtgever, betreffende directie en/of management anderzijds mogen ontstaan, is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van HK is bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet anders dwingend voorschrijft. Niettemin heeft HK het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
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 voor HK bindend.

## Artikel 21 - Overige

1. HK is niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan ten gevolge van overmacht. Hieronder vallen, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien te weten; brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, niet of niet tijdig leveren door ingeschakelde derden, stakingen, niet beschikbaar zijn van docenten, storingen in communicatiesystemen en verhindering van de docenten of medewerkers. Deze opsomming is niet limitatief.
2. HK behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen. De inwerking getreden Algemene Voorwaarden vervangen alle voorgaande Algemene Voorwaarden.
3. In het geval HK tot tussentijdse wijziging overgaat, stelt zij de Deelnemer en/of de Opdrachtgever daarvan in kennis, onder gelijktijdige toezending van de aangepaste Algemene Voorwaarden. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn gerechtigd binnen 30 dagen 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. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de Algemene Voorwaarden geen bezwaar maken, beheersen deze vanaf de door HK medegedeelde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.