

Algemene Voorwaarden Syntax Solutions

M. Myatt h.o.d.n. Syntax Solutions (hierna: SS) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75257882 en is gevestigd aan Johannes Rutgersstraat 13 (6836HH) te Arnhem.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door SS.
3. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Consument:** De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
5. **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die feitelijk deelneemt aan de Diensten.
6. **Diensten:** het verzorgen van (online) trainingen, workshops, webinars, seminars, coachings, cursussen, lessen en/of andere (online) educatieve diensten, evenementen en/of opleidingen betreffende de Engelse taal.
7. **SS:** de dienstverlener die Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt.
8. **Opdrachtgever:** de Consument die en/of het Bedrijf dat SS heeft aangesteld, projecten aan SS heeft verleend voor Diensten die door SS worden uitgevoerd, of waaraan SS een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan. Opdrachtgever is tevens een klant.
9. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en SS, alsmede voorstellen van SS voor Diensten die door SS aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door SS waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van SS, elke Overeenkomst tussen SS en Opdrachtgever en op elke dienst die door SS wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal SS aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met SS is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.

6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. In het geval SS niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door SS gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. SS is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, dan wel door een Dienst te boeken. Niettemin heeft SS het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor SS gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedragen.
5. Oplevertijden in het aanbod van SS zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van SS heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan SS te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. SS heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. SS is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.

4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Elke Overeenkomst die met SS wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan SS wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met SS is verbonden.
6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen recht op herroeping, tenzij SS met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.
7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die SS van Opdrachtgever verkrijgt.
2. Zowel Opdrachtgever als SS kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover SS ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. De Overeenkomst is tussentijds niet opzegbaar, tenzij partijen expliciet anders overeenkomen.
5. Zowel Opdrachtgever als SS kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is SS nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

Artikel 6 - Annulering

1. Voorafgaand aan de aanvang van de Dienst heeft Opdrachtgever zijnde een Consument het recht de Overeenkomst te annuleren. In geval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van SS tegen het overeengekomen (uur)tarief.

2. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde Overeenkomst wenst te annuleren, kan dit enkel geschieden door schriftelijke kennisgeving aan SS. Als startdatum van de Dienst wordt de datum gehanteerd in de door SS met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst. Ter vaststelling van het tijdstip van annuleren, geldt het moment van ontvangst van voornoemde annulering bij SS.
3. De toepasselijkheid van art. 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek is expliciet uitgesloten.
4. Reeds betaalde gelden worden bij tussentijdse beëindiging in beginsel niet gerestitueerd, tenzij de Overeenkomst wegens zwaarwegende belangen van Opdrachtgever en met schriftelijk akkoord van SS is beëindigd. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigt voordat de Dienst is voltooid of de tijd waarvoor de Overeenkomst is aangegaan is verstreken, zullen de nog openstaande kosten van de Dienst aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door SS verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de Opdrachtgever daarvan heeft genoten en de grond waarop de Overeenkomst is beëindigd.
5. Onverminderd het voorgaande lid is Opdrachtgever de volledige kosten van de Dienst jegens SS verschuldigd indien het einde van de Overeenkomst aan Opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van de volledige kosten gelet op de omstandigheden van het geval redelijk is. Van zulks is in ieder geval sprake indien Opdrachtgever uit eigen beweging met de Dienst stopt wegens onder andere maar niet beperkt tot: verminderde motivatie, gebrek aan tijd, het vinden van een andere baan, het starten met een andere training, dan wel enige andere reden waarvoor Opdrachtgever zelf de Overeenkomst tussentijds beëindigt en SS hiervan redelijkerwijs geen verwijt valt te maken.
6. Kosten verband houdend met reeds aan Opdrachtgever geleverd of anderszins ter beschikking gesteld Onderwijsmateriaal komen nimmer voor restitutie in aanmerking en worden bij het tussentijds beëindigen van de Overeenkomst bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 7 - Uitvoering van de dienstverlening

1. SS zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. SS staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. De Overeenkomst op basis waarvan SS de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door SS aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. SS heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is SS niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor SS, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.

5. SS is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt SS Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is SS aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door SS of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft SS recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 8 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door SS verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat SS niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. SS is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is SS verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door SS voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. SS kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is SS gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan SS.
4. Opdrachtgever c.q. Deelnemer dient zelf zorg te dragen voor het examen. SS biedt geen examens aan.

Artikel 9 - Niveaubepaling en intakegesprek

1. Na aanmelding voor een individuele training zal SS de deelnemer via e-mail uitnodigen voor een beoordelingstest en / of een online intakegesprek.
2. Mocht het online intakegesprek verzet moeten worden, dan is de klant verplicht SS binnen 2 werkdagen per e-mail op de hoogte te stellen en vice versa. SS bevestigt de door de deelnemer voorgestelde datums via e-mail of heeft het recht om de voorgestelde datums te weigeren.
3. Een vaste datum voor een beoordelingstest en / of online intakegesprek tussen SS en deelnemer dient door beide partijen binnen 10 werkdagen na ondertekening van het opleidingscontract afgesproken te worden.

4. Alle beoordelingstoetsen en / of online intakegesprekken zijn separaat verrichte diensten waarvoor betaling vereist is.
5. De daadwerkelijke prijs voor een eventuele beoordelingstest en / of online intakegesprek wordt tussen deelnemer en SS bepaald voordat het bovenstaande plaatsvindt.
6. De kosten voor beoordelingstoetsen en / of online intakegesprekken worden vermeld in het opleidingscontract.
7. Groepsbeoordeling-toetsen en / of online intakegesprekken dienen minimaal 21 dagen voor aanvangsdatum te worden ingepland.
8. Mond-tot-mondreclame of een herenakkoord zijn niet wettelijk bindend voor beoordelingstests en online intakegesprekken, noch enig ander onderdeel van dit contract.

Artikel 10 - Trainingsmateriaal

1. SS verkoopt geen trainingsmateriaal apart.
2. Het Trainingsmateriaal is inbegrepen in de prijs van elke workshop, seminar, webinar of elke andere les of training.
3. Bij annulering van een SS training, webinar, seminar, dient al het materiaal binnen 10 werkdagen op kosten van de klant aan SS te worden geretourneerd.
4. Er wordt geen vergoeding voor een workshop of seminar gegeven totdat het trainingsmateriaal binnen de hierboven beschreven periode aan SS is geretourneerd.

Artikel 11- Adviezen

1. SS kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal SS de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door SS verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als medisch, juridisch, fiscaal en/of accounting-technisch advies. Ook indien SS Opdrachtgever bijstaat bij onderhandelingen is dit advies nimmer juridisch advies. Indien Opdrachtgever dit advies opvat als juridisch en/of fiscaal advies dient Opdrachtgever dit eerst met een daartoe opgeleide specialist (jurist/fiscalist) te overleggen.
3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van SS verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien SS wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door SS gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van SS kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.
5. Opdrachtgever zal SS schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 12 - (Online) trainingen, workshops, webinars, seminars, coaching, cursussen, lessen en/of andere (online) educatieve diensten, evenementen en/of opleidingen

1. SS verzorgt (Online) trainingen, workshops, webinars, seminars, coachings, cursussen, lessen en/of andere (online) educatieve diensten, evenementen en/of opleidingen voor Opdrachtgever en diens deelnemers. Indien hierna wordt gesproken over een training, wordt hier tevens een workshop, webinar, seminar, coaching, cursus, lessen en/of andere (online) educatieve diensten, evenementen en/of opleidingen onder verstaan.
2. De trainingen vinden online plaats via Zoom, Skype, Teams of andere platforms, tenzij expliciet is overeengekomen dat de training plaatsvindt op locatie van SS. Indien een training niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat Deelnemer zich niet heeft voorbereid, of anderszins niet actief bezig is met leren, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Deelnemer.
3. De inhoud van de door SS aangeboden training en de gedurende de training verleende adviezen zijn niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal SS de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De training wordt voor zover mogelijk afgestemd op de wensen van Opdrachtgever alsmede de behoeften van de betreffende deelnemer(s).
4. Opdrachtgever zal SS schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de training alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.
5. Het resultaat van de Dienst is te allen tijde afhankelijk van de inzet van de individuele Deelnemer. Deelnemers worden geacht actief deel te nemen aan de Dienst. Indien huiswerk is opgegeven of anderszins enige voorbereiding is vereist, dienen Deelnemers dit voor aanvang te hebben voltooid.
6. SS is gerechtigd de training te annuleren of te verplaatsen naar een andere datum bij overmacht en/of ziekte van SS. Opdrachtgever, dan wel Deelnemer en SS zullen hierover in overleg treden.
7. Indien Opdrachtgever, dan wel Deelnemer, besluit om gedurende de Overeenkomst te stoppen met de trainingen, heeft Opdrachtgever, dan wel Deelnemer, geen recht op restitutie van reeds betaalde gelden.
8. SS is gerechtigd de training te annuleren of te verplaatsen naar een andere datum indien er te weinig aanmeldingen zijn. Het staat uitsluitend ter oordeel van SS om de training te verplaatsen. Indien Opdrachtgever op de nieuwe gestelde datum niet beschikbaar is, heeft Opdrachtgever naar rato recht op restitutie van reeds betaalde gelden of kan zij op een andere datum deelnemen aan training. Partijen zullen hierover in overleg treden. Indien er te veel aanmeldingen zijn, is SS gerechtigd de training in meerdere sessies te laten plaatsvinden. Indien van toepassing zal voornoemde situatie tijdig met Opdrachtgever worden overlegd.

Artikel 13 - Trainingsdata

1. Bij groepstrainingen zijn de data vooraf bepaald en vastgelegd. Om didactische redenen en om de kwaliteit te waarborgen is het minimum en maximaal aantal deelnemers per groepstraining vastgesteld. SS behoudt zich het recht voor bij een te groot aantal aanmeldingen voor één training of bij onvoldoende

inschrijvingen voor een bepaalde training in overleg met betrokkenen in te schrijven op volgorde van aanmelding voor de eerstvolgende training.

2. Bij individuele trainingen worden de data vastgesteld in overleg met deelnemer en / of Klant. Deze data worden schriftelijk vastgelegd bij de bevestiging van de training.

Artikel 14 - Annuleringsregeling

1. Indien wordt deelgenomen aan een groepstraining ((online) trainingen, workshops, webinars, seminars, coachings, cursussen, lessen en/of andere (online) educatieve diensten, evenementen en/of opleidingen) is het voor de deelnemer niet mogelijk om een trainingssessie te wijzigen. Indien een deelnemer een training niet kan volgen kan SS geen vervangende training aanbieden; er zal geen (partiële) restitutie plaatsvinden.

2. Bij een individuele training geldt de navolgende regeling:

- Een trainingssessie kan kosteloos worden verplaatst, mits de wijziging tenminste 48 uur (twee werkdagen) voor de aanvang van de betreffende training aan SS wordt doorgegeven. Er zal dan in overleg met de deelnemer een nieuwe datum worden ingepland.
- Indien een trainingssessie tijdig wordt afgemeld behoudt de deelnemer tot een jaar na de datum van initiële trainingssessie het recht een vervangende trainingssessie te volgen. Indien partijen niet binnen een jaar een vervangende datum hebben vastgesteld, behoudt SS zich het recht voor om na het verstrijken van deze periode de training te beëindigen.

3. De regelingen en bepalingen gelden uitsluitend indien de afzegging en het maken van de nieuwe afspraak tijdig wordt afgestemd met de trainingsadministratie. Indien een trainingssessie wordt geannuleerd binnen 48 uur wordt de volledige prijs van de training in rekening gebracht.

Artikel 15 - Aanpassingen door SS

1. Bij ziekte en/of verhindering van een trainer voor één of meer sessies zal SS, indien mogelijk, voor een gelijkwaardige vervanger zorgen.

2. Indien de hierboven genoemde vervanging niet mogelijk is, zal SS de deelnemer daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen en in overleg zo spoedig mogelijk alternatieve data plannen.

3. In geval van ziekte en/of verhindering van een trainer heeft een deelnemer / Klant geen recht op (schade-)vergoeding.

Artikel 16 - Garantie

SS geeft uitdrukkelijk geen garantie op enige te behalen resultaten. Of en welke resultaten Deelnemer behaalt, is volledig afhankelijk van de inzet en keuzes van Deelnemer zelf.

Artikel 17 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden

volgens het overeengekomen tarief. SS is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

Artikel 18 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn vrijgesteld van btw.
2. SS voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen (uur)tarief. Indien sprake is van een uurtarief, worden de kosten van de werkzaamheden achteraf berekend aan de hand van de door SS opgestelde urenregistratie (nacalculatie).
3. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door SS ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
4. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
5. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
6. SS is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
7. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van SS.
8. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 19 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever zijnde een Bedrijf van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever zijnde een Consument zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Consument binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal SS zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien SS meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 20 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. SS gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever c.q. Deelnemers en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal SS de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van SS verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever SS tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien SS op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 21 - Opschorting en ontbinding

1. SS heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor SS gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. SS is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
3. SS is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om SS te vergoeden voor elk financieel verlies dat SS lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 22 - Overmacht

1. SS is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van SS wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van SS, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die

door Opdrachtgever of diens derden aan SS zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van SS of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van SS buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. SS is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 23 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van SS alleen geacht te bestaan indien SS dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.

2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van SS, is SS uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever SS binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en SS deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat SS in staat is om adequaat te reageren.

3. Indien het verrichten van Diensten door SS leidt tot aansprakelijkheid van SS, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens SS. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

4. SS sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. SS is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Opdrachtgever vrijwaart SS voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door SS geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van SS.

6. Enige door SS opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van SS.

7. De inhoud van het opgeleverde advies van SS is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van SS opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken

die afwijken van het (op)geleverde advies van SS. SS is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is SS nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in SS haar eigen advies.

9. SS staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens SS verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

10. Het succesvol afronden van de Dienst door Deelnemer wordt niet gegarandeerd. Deelnemer is altijd zelf verantwoordelijk voor het met succes afronden van de Dienst. Op SS rust een inspanningsverbintenis om Deelnemer naar beste kunnen te begeleiden binnen het kader van de Overeenkomst. Iedere aansprakelijkheid voor schade die Deelnemer lijdt als gevolg van het niet met succes afronden van de Dienst is uitgesloten, gevolgschade daar nadrukkelijk onder begrepen. Een en ander behoudens de situatie waarin sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van SS. Echter ook in dat geval is de aansprakelijkheid beperkt zoals omschreven in lid 3 van dit artikel.

11. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van SS vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij SS binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van SS.

Artikel 24 - Geheimhouding

1. SS en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan SS bekend gemaakt is en/of op andere wijze door SS is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door SS opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze, trainingsmateriaal en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht SS steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien SS op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en SS zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is SS niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door SS aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van SS vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal SS

vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van SS is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen SS en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 25 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van SS waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, trainingsmateriaal, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij SS en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van SS worden overgedragen aan Opdrachtgever, is SS gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.

3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van SS rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van SS. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door SS opgeleverde zaken, dient SS expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van SS rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 26 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan SS verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan SS zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

2. Opdrachtgever vrijwaart SS van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Opdrachtgever vrijwaart SS voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Opdrachtgever vrijwaart SS voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele

eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).

5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan SS verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

6. Opdrachtgever vrijwaart SS van alle aanspraken die voortvloeien uit het niet succesvol afronden van Dienst in het kader van de Overeenkomst door een Deelnemer.

Artikel 27 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van SS of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@syntaxsolutions.net met als onderwerp "Klacht".

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil SS de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. SS zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 28 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen SS en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. SS heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

3. In geval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.

4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen SS en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Amsterdam tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Amsterdam, 16 juni 2021.