

## Algemene leveringsvoorwaarden

Met Peper Graag, waaronder Met Peper Graag Business en LindaPeperkoorn.nl

### 1. Definities

1.1 In deze algemene leveringsvoorwaarden en de overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

aanbieder:

Met Peper Graag®, gevestigd te Hoofddorp, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 58258256, handelend onder de handelsnamen Met Peper Graag® Business en LindaPeperkoorn.nl, te bereiken via [info@metpepergraag.nl](mailto:info@metpepergraag.nl);

afnemer:

de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een dienst of product van aanbieder afneemt of wenst af te nemen;

consument:

de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

overeenkomst:

iedere overeenkomst tussen aanbieder en afnemer, iedere opdracht, offerte, opdrachtbevestiging, masterovereenkomst, maatwerkafpraak, digitale aanmelding of andere rechtsverhouding die betrekking heeft op door aanbieder te leveren of geleverde diensten of producten, alsmede alle verdere handelingen ter voorbereiding en uitvoering daarvan;

producten:

de door aanbieder aan afnemer te leveren of geleverde fysieke of digitale producten, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot e-books, boeken, spellen, kaartspellen, kaartensets, werkboeken, templates, downloads en overige materialen;

diensten:

de door aanbieder aan afnemer te leveren of geleverde diensten, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot coaching, training, workshops, presentaties, consultancy, advisering, HR-consultancy, recruitment- en loopbaanbegeleiding, doorstroombegeleiding, strategische sessies, leiderschapstrajecten, live programma's, online programma's, hybride trajecten, assessments, online leertrajecten, feedback, audiofeedback, vraag- en antwoordsessies, begeleiding en aanverwante dienstverlening;

programma:

een door aanbieder aangeboden traject of programma met één of meerdere onderdelen, live, online of hybride, al dan niet verspreid over een langere periode;

deelnemer:

de natuurlijke persoon die door afnemer wordt aangewezen om deel te nemen aan een programma, traject, training, workshop, coachsessie of andere dienst van aanbieder;

online-leertraject:

een via een online leeromgeving, website, platform of andere digitale omgeving door aanbieder aangeboden training, cursus, module, programma of digitale inhoud;

maatwerkopdracht:

een specifiek voor afnemer en/of diens organisatie samengesteld traject, programma, training, workshop, coachingstraject, advies- of begeleidingstraject, al dan niet incompany, al dan niet verdeeld over meerdere fasen, perioden, kalenderjaren, offertes, opdrachtbevestigingen of facturen;

werkdagen:

maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

## **2. Toepasselijkheid**

2.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht, overeenkomst, levering en dienstverlening van aanbieder aan afnemer.

2.2 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op overeenkomsten met afnemers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van afnemer of van derden wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij aanbieder deze vooraf schriftelijk heeft aanvaard.

2.4 Indien aanbieder bepaalde online leertrajecten, digitale producten of fysieke producten tevens aan consumenten aanbiedt, gelden daarop afzonderlijke consumentenvoorwaarden. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn daarop niet van toepassing, tenzij aanbieder uitdrukkelijk schriftelijk anders verklaart.

2.5 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien zij uitdrukkelijk schriftelijk door aanbieder zijn bevestigd.

2.6 Indien een bepaling van deze algemene leveringsvoorwaarden of van een overeenkomst geheel of gedeeltelijk nietig is, vernietigd wordt of anderszins ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

2.7 Partijen zullen in dat geval de ongeldige bepaling vervangen door een bepaling die qua inhoud en strekking zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

2.8 Onder schriftelijk wordt in deze algemene leveringsvoorwaarden tevens verstaan: per e-mail of via andere elektronische communicatie. Het elektronische systeem van aanbieder levert, behoudens tegenbewijs, bewijs op van de inhoud en het tijdstip van verzending en ontvangst van elektronische communicatie.

2.9 In geval van strijdigheid tussen deze algemene leveringsvoorwaarden en een afzonderlijke offerte, opdrachtbevestiging, masterovereenkomst, addendum of andere specifieke schriftelijke afspraak, prevaleert de inhoud van die specifieke schriftelijke afspraak.

### **3. Totstandkoming van de overeenkomst**

3.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra afnemer een aanbod van aanbieder schriftelijk, elektronisch of anderszins ondubbelzinnig heeft aanvaard en aanbieder die aanvaarding heeft bevestigd, dan wel zodra aanbieder met instemming van afnemer een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering van de overeenkomst.

3.2 Voor maatwerkopdrachten, organisatieopdrachten en andere specifiek voor afnemer samengestelde trajecten komt de overeenkomst in ieder geval tot stand door:

a. schriftelijke of elektronische aanvaarding van een offerte, opdrachtbevestiging, masterovereenkomst of ander daartoe strekkend document;

b. ondertekening van een offerte, opdrachtbevestiging, masterovereenkomst of ander daartoe strekkend document; of

c. aanvang van de uitvoering door aanbieder met instemming van afnemer.

3.3 Aanbiedingen en offertes van aanbieder zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.4 Indien afnemer handelt namens een rechtspersoon of andere organisatie, staat afnemer ervoor in dat de persoon die de overeenkomst, offerte, opdrachtbevestiging, masterovereenkomst, addendum of andere aanvaarding verricht, daartoe bevoegd is.

3.5 Indien afnemer handelt namens een rechtspersoon of andere organisatie, staat afnemer er tevens voor in dat alle voor het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst vereiste interne afstemming, besluitvorming en goedkeuring binnen die organisatie heeft plaatsgevonden.

3.6 Wijzigingen in functies, interne verantwoordelijkheden, directie, bestuur, toezicht, HR, contactpersonen, eigendomsverhoudingen of vertegenwoordiging aan de zijde van afnemer laten de geldigheid, afdwingbaarheid en nakoming van de overeenkomst onverlet.

## **4. Prijzen**

4.1 Alle door aanbieder vermelde prijzen zijn exclusief btw en exclusief overige heffingen, rechten, reis- en verblijfkosten, locatiekosten, materiaalkosten en kosten van derden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.2 Aan door aanbieder op websites, social media, in brochures, presentaties of andere uitingen vermelde prijzen kunnen geen rechten worden ontleend zolang geen overeenkomst tot stand is gekomen.

4.3 Indien na het sluiten van de overeenkomst kostprijsverhogende factoren ontstaan of aan het licht komen, is aanbieder gerechtigd de prijs dienovereenkomstig aan te passen, voor zover dit redelijk is.

4.4 Reis- en verblijfkosten, kosten van locaties, catering, licenties, assessments, drukwerk, materialen of door afnemer gewenste extra's zijn niet in de prijs inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

## **5. Betaling en facturering**

5.1 Afnemer dient alle facturen van aanbieder te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.

5.2 Betaling dient te geschieden zonder opschorting, korting, inhouding of verrekening.

5.3 Indien vooruitbetaling is overeengekomen, is aanbieder niet gehouden met de uitvoering van de overeenkomst aan te vangen voordat volledige betaling is ontvangen.

5.4 Aanbieder is gerechtigd facturen elektronisch te verzenden aan het door afnemer opgegeven e-mailadres.

5.5 Indien afnemer niet tijdig betaalt, is afnemer van rechtswege in verzuim zonder dat een ingebrekestelling is vereist.

5.6 Vanaf het moment van verzuim is afnemer de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag, alsmede alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten.

5.7 Binnenkomende betalingen strekken eerst in mindering op verschuldigde kosten, vervolgens op rente en daarna op de oudste openstaande facturen, ongeacht eventuele aanwijzingen van afnemer.

5.8 Klachten over facturen dienen uiterlijk binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk bij aanbieder te zijn ingediend. Daarna wordt de factuur geacht te zijn aanvaard.

5.9 Indien een overeenkomst, maatwerkopdracht of programma administratief of budgettair wordt verdeeld over meerdere fasen, kalenderjaren, offertes, opdrachtbevestigingen, termijnen of facturen, vormt dit juridisch één samenhangende overeenkomst, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een dergelijke opsplitsing laat de afnameverplichting, betalingsverplichting en samenhang van de totale opdracht onverlet.

## **6. Verplichtingen van afnemer en deelnemers**

6.1 Afnemer en deelnemer zijn gehouden alle informatie die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang is tijdig, volledig en juist aan aanbieder te verstrekken.

6.2 Afnemer staat ervoor in dat deelnemers zich houden aan de op de overeenkomst en deze algemene leveringsvoorwaarden toepasselijke bepalingen.

6.3 Afnemer en deelnemer dienen zich coöperatief, zorgvuldig en respectvol op te stellen gedurende de uitvoering van de overeenkomst.

6.4 Indien de uitvoering van de overeenkomst afhankelijk is van medewerking, besluitvorming, beschikbaarheid, aanwezigheid of input van afnemer of deelnemer, komen de gevolgen van vertraging of tekortschietende medewerking voor rekening en risico van afnemer.

6.5 Indien sprake is van een maatwerkopdracht of organisatieopdracht, blijven wijzigingen in deelnemers, directie, bestuur, management, HR, interne verantwoordelijkheden, contactpersonen of andere betrokken functionarissen aan de zijde van afnemer zonder invloed op de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen. Partijen zullen in dat geval uitsluitend in overleg treden over de praktische voortzetting van de uitvoering.

## **7. Online leeromgeving, toegang en reactietermijnen**

7.1 Indien diensten geheel of gedeeltelijk online of hybride worden geleverd, kan aanbieder gebruik maken van een online leeromgeving, videoplatform, agenda- of boekingssysteem, assessmentplatform, chatomgeving, e-mail, WhatsApp of andere digitale middelen.

7.2 Toegang tot online leeromgevingen, accounts, digitale materialen, rapportages en andere digitale onderdelen van de dienstverlening is persoonlijk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het is afnemer en deelnemer niet toegestaan inloggegevens te delen of derden toegang te geven.

7.3 Voor individuele online trainingen geldt, tenzij schriftelijk of op de betreffende verkooppagina anders is vermeld:

- a. bij een trajectduur van 3 maanden: 6 maanden toegang;
- b. bij een trajectduur van 6 maanden: 12 maanden toegang.

7.4 Voor organisatieopdrachten geldt toegang tot de online leeromgeving, digitale materialen en eventuele ondersteunende online content gedurende het programma tot 4 weken na het vooraf aangegeven afrondmoment, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.5 Door aanbieder gecommuniceerde reactietermijnen gelden als inspanningsverplichting en niet als fatale termijn. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen geldt:

- a. binnen programma's: reactie binnen 48 uur op werkdagen;
- b. contact via de website: reactie binnen 72 uur op werkdagen.

7.6 Niet iedere vraag, inzending of contactopname geeft recht op een afzonderlijke uitgebreide reactie, indien de aard of omvang daarvan redelijkerwijs buiten het karakter van de betreffende dienst valt.

7.7 Aanbieder is gerechtigd gebruikte digitale platforms, tools of systemen te wijzigen of te vervangen door functioneel vergelijkbare alternatieven indien dit redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

7.8 Aanbieder is niet aansprakelijk voor storingen, vertragingen, beperkingen of uitval van externe platforms, software, hosting, internetverbindingen, telefoniediensten of andere systemen van derden, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van aanbieder.

## **8. Rechten van aanbieder bij uitvoering van programma's en diensten**

8.1 Aanbieder is gerechtigd:

- a. de inhoud, opzet of volgorde van een programma of dienst tussentijds te wijzigen indien dit naar haar oordeel bijdraagt aan de kwaliteit van de uitvoering;
- b. data, tijden, locaties, trainers, coaches of begeleiders te wijzigen indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is;
- c. deelnemers te weigeren of verdere deelname te beëindigen indien gedrag, houding of omstandigheden een goede uitvoering van de overeenkomst of de veiligheid, sfeer of kwaliteit daarvan belemmeren;
- d. bij onvoldoende aanmeldingen, organisatorische redenen of andere zwaarwegende omstandigheden een programma of dienst te verplaatsen, op te schorten of te annuleren.

8.2 Indien aanbieder op grond van artikel 8.1 sub d een programma of dienst annuleert vóór aanvang, vervallen de betreffende betalingsverplichtingen van afnemer voor het nog niet uitgevoerde deel en worden eventueel reeds betaalde bedragen daarvoor gerestitueerd.

## **9. Annulering, verplaatsing en verhindering**

9.1 Voor programma's en maatwerkopdrachten geldt dat afnemer slechts kan annuleren of verplaatsen conform de afspraken in de overeenkomst, offerte, opdrachtbevestiging of masterovereenkomst.

9.2 Indien afnemer een overeengekomen datum voor coaching, workshop, training of andere sessie op locatie wil annuleren, gelden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de volgende voorwaarden:

- a. tot 14 dagen voor aanvang: kosteloos annuleren, behoudens reeds door aanbieder gemaakte kosten of kosten van derden;
- b. tot 7 dagen voor aanvang: 30% van het totale factuurbedrag verschuldigd, vermeerderd met reeds gemaakte kosten en kosten van derden;
- c. binnen 48 uur voor aanvang: het volledige factuurbedrag verschuldigd, vermeerderd met reeds gemaakte kosten en kosten van derden.

9.3 Indien afnemer een overeengekomen datum voor consultancy, interventie, coaching, workshop, training of andere sessie wil wijzigen, gelden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de volgende voorwaarden:

- a. tot 7 dagen voor aanvang: kosteloos wijzigen, mits schriftelijk bevestigd door aanbieder en behoudens reeds gemaakte kosten of kosten van derden;
- b. binnen 48 uur voor aanvang: het volledige factuurbedrag blijft verschuldigd, tenzij aanbieder schriftelijk anders bevestigt.

9.4 Indien afnemer de datum van een ingepland een-op-een gesprek wil wijzigen, gelden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de volgende voorwaarden:

- a. tot 2 werkdagen voor aanvang: kosteloos wijzigen, mits schriftelijk bevestigd door aanbieder;

b. binnen 24 uur voor aanvang: het volledige factuurbedrag of het betreffende onderdeel van het programma blijft verschuldigd.

9.5 Gemiste sessies, gesprekken, calls of feedbackmomenten geven geen recht op restitutie, prijsvermindering of automatische vervanging, tenzij aanbieder schriftelijk anders bevestigt.

9.6 Het in sommige open programma's gehanteerde recht om deelname na de eerste dag te beëindigen indien het programma niet passend blijkt, geldt niet voor maatwerkopdrachten, organisatieopdrachten, incompany-opdrachten, executive trajecten, directie- en C-level programma's of andere specifiek voor afnemer samengestelde opdrachten.

9.7 Indien een overeenkomst of programma administratief of budgettair is gesplitst in meerdere fasen, offertes, opdrachtbevestigingen, termijnen of facturen, betekent dit niet dat afnemer gerechtigd is een afzonderlijke fase tussentijds kosteloos te annuleren, op te zeggen of niet af te nemen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

## **10. Online leertrajecten**

10.1 Voor online leertrajecten, digitale programma's en andere digitale inhoud die aan afnemers in een B2B-context worden geleverd, geldt dat annulering of ontbinding na totstandkoming van de overeenkomst niet mogelijk is, tenzij aanbieder schriftelijk anders bevestigt.

10.2 Indien een online leertraject deel uitmaakt van een groter programma of maatwerkopdracht, maakt het online leertraject integraal onderdeel uit van die totale overeenkomst.

## **11. Assessments, methodieken en derden**

11.1 Indien aanbieder gebruikmaakt van assessments, rapportages, methodieken, software, platforms of diensten van derden, waaronder mede begrepen Strengthscope® of vergelijkbare instrumenten, is aanbieder voor de inhoud, beschikbaarheid, continuïteit, privacypraktijken en handelwijze van die derden slechts verantwoordelijk voor zover dat redelijkerwijs binnen haar invloedssfeer ligt.

11.2 Uitkomsten van assessments, profielen en rapportages zijn ondersteunend van aard en kunnen niet worden aangemerkt als diagnose, garantie of bindende voorspelling.

11.3 Door aanbieder ingeschakelde derden verrichten hun werkzaamheden als zelfstandig opdrachtnemer en niet als werknemer van aanbieder.

11.4 Aanbieder staat niet in voor tekortkomingen, wijzigingen, storingen of beleidskeuzes van derden, softwareleveranciers, licentiegevers, assessmentaanbieders of andere zelfstandige partijen waarvan bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt.

## **12. Aard van de dienstverlening en resultaten**

12.1 De dienstverlening van aanbieder is ontwikkelingsgericht, educatief, adviserend en begeleidend van aard en kwalificeert als een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

12.2 Aanbieder geeft geen garantie met betrekking tot specifieke persoonlijke, zakelijke, organisatorische of teamresultaten, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot omzet, winst, productiviteit, werkgeluk, stressreductie, verzuimreductie, recruitmentsucces, geschiktheid van kandidaten, behoud van medewerkers, doorstroom, promotie, besluitvorming, leiderschapseffect, teamontwikkeling, cultuurverandering, samenwerking, stakeholderdraagvlak of implementatiesucces binnen de organisatie van afnemer.

12.3 Voor zover de dienstverlening betrekking heeft op leiderschap, HR, recruitment, loopbaan, interne mobiliteit, teamontwikkeling, cultuurverandering of organisatieontwikkeling, blijven alle personele, bestuurlijke, organisatorische en implementatiebeslissingen volledig de verantwoordelijkheid van afnemer.

12.4 De dienstverlening van aanbieder strekt niet tot het geven van medische, psychologische, psychiatrische, juridische, fiscale of financiële behandeling of advisering en treedt daarvoor niet in de plaats.

12.5 Testimonials, klantverhalen, voorbeelden, casussen, cijfers, illustraties en ervaringen van anderen zijn uitsluitend bedoeld ter illustratie en kunnen niet worden opgevat als garantie, voorspelling of toezegging voor identieke of vergelijkbare resultaten in andere situaties.

### **13. Aansprakelijkheid**

13.1 Aanbieder spant zich naar beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van de overeenkomst. Het uiteindelijke resultaat is mede afhankelijk van factoren waarop aanbieder geen of slechts beperkte invloed heeft.

13.2 Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:

- a. onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie van afnemer of deelnemer;
- b. beslissingen van afnemer of deelnemer op basis van door aanbieder verstrekte informatie, adviezen, inzichten of materialen;
- c. implementatie van adviezen, interventies, oefeningen, formats, rapportages of inzichten binnen de organisatie van afnemer;
- d. handelen of nalaten van zelfstandig werkende derden, platforms, softwareleveranciers, assessmentaanbieders of andere derden;
- e. het uitblijven van specifieke persoonlijke, zakelijke, HR-, recruitment-, team- of organisatieresultaten;
- f. indirecte schade, gevolgschade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, stagnatieschade of schade door bedrijfsstagnatie.

13.3 Indien en voor zover op aanbieder enige aansprakelijkheid mocht rusten, is deze steeds beperkt tot directe schade.

13.4 De aansprakelijkheid van aanbieder is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van aanbieder wordt uitgekeerd.

13.5 Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van aanbieder beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie of het betreffende onderdeel daarvan aan afnemer in rekening is gebracht.

13.6 Deelname aan activiteiten, sessies, trajecten en programma's van aanbieder en toepassing van daarin verstrekte adviezen, oefeningen, modellen, templates, interventies, rapportages en inzichten geschiedt onder eigen verantwoordelijkheid van afnemer en/of deelnemer.

13.7 Afnemer en deelnemer zullen werknemers, ingeschakelde derden, hulppersonen en uitvoerders van aanbieder niet persoonlijk aanspreken in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

13.8 Iedere vordering jegens aanbieder vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan daarvan, tenzij aanbieder de betreffende vordering uitdrukkelijk schriftelijk heeft erkend.

13.9 Indien aanbieder haar onderneming drijft in de vorm van een eenmanszaak, gelden alle in deze algemene leveringsvoorwaarden en in de overeenkomst opgenomen uitsluitingen, beperkingen en verweermiddelen met betrekking tot aansprakelijkheid mede ten behoeve van de eigenaar van die eenmanszaak, als ware deze zelf partij bij de overeenkomst.

## **14. Overmacht**

14.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere van de wil van aanbieder onafhankelijke omstandigheid, voorzien of onvoorzien, waardoor nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend wordt verhinderd of bemoeilijkt.

14.2 Onder overmacht worden onder meer begrepen ziekte, arbeidsongeschiktheid, overlijden, overheidsmaatregelen, storingen in energievoorziening, internet- of communicatienetwerken, uitval van software of platforms van derden, pandemieën, epidemieën, vervoersproblemen, brand, waterschade, storingen in bedrijfsvoering en iedere andere omstandigheid waardoor redelijkerwijs niet van aanbieder kan worden verlangd dat zij de overeenkomst (verder) uitvoert.

14.3 In geval van overmacht is aanbieder gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, te verplaatsen of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

14.4 In geval van overmacht blijft afnemer gehouden tot betaling van reeds verrichte werkzaamheden, reeds gereserveerde capaciteit en reeds gemaakte kosten.

## **15. Uitvoering door derden, externe links en affiliate verwijzingen**

15.1 Aanbieder is gerechtigd voor de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.

15.2 Indien aanbieder op haar website, in nieuwsbrieven, e-mails of andere uitingen gebruikmaakt van affiliate links, verwijzingen of aanbevelingen naar producten, diensten of websites van derden, zal zij dit naar redelijkheid kenbaar maken.

15.3 Aanbieder is niet verantwoordelijk voor de inhoud, levering, werking, beschikbaarheid, juistheid of voorwaarden van producten, diensten, websites of systemen van derden waarnaar via affiliate links, externe links of andere verwijzingen wordt verwezen.

## **16. Vertrouwelijkheid**

16.1 Aanbieder zal vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van afnemer of deelnemer ontvangt vertrouwelijk behandelen, tenzij een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel tot openbaarmaking bestaat.

16.2 Afnemer en deelnemer zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst verkrijgen over aanbieder, andere deelnemers, andere klanten of andere betrokkenen.

16.3 Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een partij is medegedeeld of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

## **17. Intellectuele eigendomsrechten**

17.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door aanbieder ontwikkelde en/of gebruikte materialen, methodieken, modellen, trainingen, programma's, rapportages, brochures, hand-outs, templates, werkboeken, presentaties, opdrachten, oefeningen, teksten, video's, audio's, online leeromgevingen, e-mails, websites, concepten, uitingen, de Met Peper Graag®-methode en overige bescheiden en informatie berusten uitsluitend bij aanbieder of haar licentiegevers.

17.2 Door het sluiten van een overeenkomst verkrijgt afnemer uitsluitend een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor eigen intern gebruik, voor zover dat noodzakelijk is voor het doel van de overeenkomst.

17.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van aanbieder is het afnemer en deelnemer niet toegestaan materialen of informatie van aanbieder geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, bewerken, openbaar te maken, te delen met derden, commercieel te exploiteren of te gebruiken voor eigen trainings-, coachings- of adviesdoeleinden.

17.4 Het is afnemer en deelnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent rechten van intellectuele eigendom in of op door aanbieder verstrekte materialen te verwijderen of te wijzigen.

## **18. Opschorting en beëindiging door aanbieder**

18.1 Aanbieder is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien:

- a. afnemer zijn betalingsverplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
- b. afnemer surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, failliet wordt verklaard, zijn onderneming staakt of liquideert;
- c. afnemer, ook na ingebrekestelling met een redelijke termijn, tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen;
- d. omstandigheden aan de zijde van afnemer zich voordoen waardoor van aanbieder redelijkerwijs niet kan worden verlangd de overeenkomst voort te zetten.

18.2 In de in artikel 18.1 bedoelde gevallen is aanbieder niet gehouden tot enige terugbetaling of schadevergoeding en blijven reeds ontstane betalingsverplichtingen volledig in stand. Nog niet vervallen bedragen worden in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

18.3 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren, waaronder bepalingen over betaling, aansprakelijkheid, vertrouwelijkheid, intellectuele eigendom en vervaltermijnen, blijven na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

## **19. Persoonsgegevens**

19.1 Aanbieder verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving en haar privacyverklaring.

19.2 Afnemer staat ervoor in dat de persoonsgegevens die zij aan aanbieder verstrekt rechtmatig zijn verkregen en rechtmatig aan aanbieder mogen worden verstrekt.

19.3 Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, het onderhouden van de klantrelatie, facturatie, communicatie, wettelijke verplichtingen en overige gerechtvaardigde bedrijfsdoeleinden van aanbieder.

## 20. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

20.1 Op alle overeenkomsten tussen aanbieder en afnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

20.2 Geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

## 21. Wijzigingen

21.1 Aanbieder is gerechtigd deze algemene leveringsvoorwaarden te wijzigen.

21.2 Gewijzigde algemene leveringsvoorwaarden treden in werking op het aangekondigde tijdstip.

21.3 De meest recente versie van de algemene leveringsvoorwaarden is steeds van toepassing op nieuwe overeenkomsten. Op lopende overeenkomsten is de versie van toepassing die gold op het moment van totstandkoming van de overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.