

## **ALGEMENE VOORWAARDEN BEST KEPT SECRET COMMUNICATION B.V.**

### **Artikel 1 Begrippen**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Assessment:** de online beoordelingstool en bijbehorende online analyse van Gebruiker waarmee inzicht in communicatiestijlen kan worden verkregen;
2. **Gebruiker:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Best Kept Secret Communication B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 84640502, gevestigd te Mijnsheerenland, aan de (3271 BT) Raadhuislaan 6;
3. **Overeenkomst:** elke afspraak tussen Partijen tot het door Gebruiker leveren van goederen of diensten, daaronder begrepen Assessments, Trainingen en/of advies in de ruimste zin;
4. **Partijen:** Wederpartij en Gebruiker;
5. **Training(en):** een of meerdere (online of fysieke) trainingen en/of opleidingen van of namens Gebruiker ter zake communicatiestijlen, niet zijnde een Assessment;
6. **Wederpartij:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met de Gebruiker een Overeenkomst is of wenst aan te gaan tot het leveren van producten of diensten.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten, hoe ook genaamd, tussen Partijen.
2. Afwijkingen van, en aanvullingen op, deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen in, bijvoorbeeld, een (schriftelijke) overeenkomst of opdrachtbevestiging.
3. In het geval deze algemene voorwaarden en een schriftelijke overeenkomst tussen Partijen onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de schriftelijke overeengekomen opgenomen voorwaarden voor wat betreft de tegenstrijdigheid.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Wederpartij is uitgesloten en wordt door Gebruiker uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. De Wederpartij met wie eenmaal een Overeenkomst is gesloten onder deze algemene voorwaarden, aanvaardt de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op alle latere offertes en Overeenkomsten tussen Partijen.
6. Indien één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden of van een Overeenkomst niet rechtsgeldig is, zullen Partijen over de inhoud van een nieuwe bepaling onderhandelen, welke bepaling de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
7. Partijen treden in overleg over het wijzigen van een Overeenkomst indien sprake is van onvoorziene omstandigheden die meebrengen dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst niet mag worden verwacht.

### **Artikel 3 Offertes**

1. Alle offertes van Gebruiker, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend en gelden voor één maand, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Toezending van offertes en/of documentatie verplicht Gebruiker niet tot acceptatie van een Overeenkomst.

### **Artikel 4 Intellectuele Eigendom**

1. De rechten van intellectuele eigendom op al hetgeen Gebruiker gebruikt en/of ter beschikking stelt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, berusten bij Gebruiker of haar licentiegevers. Niets in de Overeenkomst of deze voorwaarden strekt tot overdracht van rechten van intellectuele eigendom, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is bepaald. Het auteursrecht op producties en rapporten die voortkomen uit de Assessment en/of overige werkzaamheden van Gebruiker, berust bij Gebruiker.
2. Het is de Wederpartij uitdrukkelijk verboden al hetgeen waarop het intellectueel eigendom van Gebruiker berust, waaronder begrepen maar niet beperkt tot computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren.
3. Gebruiker verleent uitsluitend aan Wederpartij voor zover noodzakelijk een gebruiksrecht op specifiek gekochte goederen en/of diensten van Gebruiker. Dit gebruiksrecht eindigt altijd op het moment dat de Overeenkomst eindigt, tenzij anders wordt overeengekomen.

4. Gebruiker heeft het recht om technische maatregelen te nemen om haar rechten (van intellectuele eigendom) of die van haar licentiegevers, te beschermen. Het is Wederpartij uitdrukkelijk verboden om deze maatregelen te verwijderen of te ontwijken.

#### **Artikel 5 Uitvoering Overeenkomst**

1. Eventueel in de Overeenkomst bepaalde termijnen gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Gebruiker en mitsdien geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst op. Termijnen zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk en met zoveel woorden tussen Partijen is overeengekomen.
2. Wederpartij is verplicht Gebruiker tijdig alle relevante informatie en bescheiden te verschaffen die nodig zijn voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Gebruiker op locatie van Wederpartij werkzaamheden verricht, draagt Wederpartij zorg voor een geschikte locatie, die voldoet aan de wettelijk gestelde Arbonormen en aan andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden.
4. Gebruiker behoudt zich het recht voor om inhoud, vorm en structuur van (vragenlijsten of oplossingen behorende tot) Assessments en/of Trainingen gedurende (de looptijd van) een Overeenkomst te wijzigen, verwijderen of toe te voegen.

#### **Artikel 6 Assessments**

1. Toegang tot een Assessment wordt pas verleend nadat een Assessment volledig is betaald.
2. Een eenmaal afgenomen en ingevulde Assessment blijft ook na het eindigen van de Overeenkomst toegankelijk voor de desbetreffende Wederpartij, inclusief bijbehorende (toekomstige) documentatie, tenzij Gebruiker de online Assessments als programma volledig verwijderd, in welk geval Gebruiker de Wederpartij tijdig voorafgaand aan de verwijdering zal informeren.
3. Voor Assessments geldt dat de afgesproken aantallen binnen de duur van de Overeenkomst worden afgenomen. Na de einddatum van de Overeenkomst verloopt de geldigheid van niet afgenomen en gebruikte Assessments en komen deze te vervallen.

#### **Artikel 7 Prijzen en betaling**

1. Gebruiker heeft het recht vóór en/of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat de Wederpartij een door Gebruiker in redelijkheid vast te stellen voorschot heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt. Een door de Wederpartij betaald voorschot wordt in beginsel verrekend met de einddeclaratie van Gebruiker aan de Wederpartij.
2. De vergoeding van Gebruiker is niet afhankelijk van de uitkomst van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. De vergoeding van Gebruiker kan bestaan uit een vooraf vastgesteld bedrag per Overeenkomst, per Assessment en/of per Training, en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door Gebruiker gewerkte tijdseenheid en is verschuldigd naarmate door Gebruiker werkzaamheden ten behoeve van de Wederpartij zijn verricht. Overige onkosten gemaakt door Gebruiker, daaronder begrepen door werknemers van Gebruiker, en/of door Gebruiker ingeschakelde derden, ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst worden apart in rekening gebracht. Onder deze kosten zijn onder andere maar niet uitsluitend begrepen: reis- en verblijfskosten, parkeer- en tolgelden, et cetera.
4. Indien een vastgesteld bedrag per jaar of per Overeenkomst is overeengekomen, is Gebruiker gerechtigd jaarlijks, voor het eerst in het jaar volgend op het jaar waarin het vastgestelde bedrag is overeengekomen, het vastgestelde bedrag te indexeren met een jaarlijks door Gebruiker in redelijkheid te bepalen percentage, met een maximum van 10% (zegge: tien procent) per jaar, hetgeen de Wederpartij alsdan eveneens verschuldigd is aan Gebruiker. De Wederpartij is niet bevoegd de opdracht op te zeggen als gevolg van de voormelde indexatie.
5. Indien Wederpartij niet binnen de overeengekomen betalingstermijn heeft betaald, is Wederpartij van rechtswege in verzuim en heeft Gebruiker het recht vanaf de vervaldag aan Wederpartij over het gefactureerde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Gebruiker onder andere uit hoofde van de wet, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
6. Alle kosten ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering, zijn voor rekening van Wederpartij, ook voor zover deze kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Het gaat hier om minimaal de kosten over de hoofdsom overeenkomstig het Besluit voor vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012 (Staatsblad 2012/141), met een minimum van € 375.

7. In geval van liquidatie, faillissement, surseance van betaling, of enig andere insolventieprocedure waaronder toepassing van de WHOA (ten aanzien) van Wederpartij zijn de vorderingen op Wederpartij onmiddellijk opeisbaar.
8. In geval een Wederpartij mede namens andere (rechts)personen een Overeenkomst aangaat, wordt deze Wederpartij geacht mede-opdrachtgever voor deze Overeenkomst te zijn en de Wederpartij hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van alle door deze andere (rechts)personen onbetaald gelaten facturen van Gebruiker, inclusief de verschuldigde rente(n) en kosten.
9. Gebruiker is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten in geval Wederpartij een of meerdere verplichtingen in het kader van de Overeenkomst niet nakomt.

### **Artikel 8 Annulering**

1. Assessments zijn na betaling en invulling van de vragenlijsten niet meer te annuleren.
2. Ten aanzien van Trainingen geldt:
  - a. Trainingen zijn kosteloos opzegbaar of verplaatsbaar tot 4 (zegge: vier) weken voorafgaand aan de oorspronkelijk overeengekomen datum.
  - b. Bij annulering of verzetting tussen de 2 (zegge: twee) en 4 (zegge: vier) weken voorafgaand aan de oorspronkelijk overeengekomen datum is de Wederpartij 50% (zegge: vijftig procent) van de overeengekomen vergoeding en kosten verschuldigd.
  - c. Bij annulering of verzetting binnen 14 (zegge: veertien) kalenderdagen voorafgaand aan de oorspronkelijk overeengekomen datum is de Wederpartij de volledige overeengekomen vergoeding en kosten verschuldigd.
3. Deelnemers aan Trainingen kunnen kosteloos worden gewijzigd of vervangen tot 24 (zegge: vierentwintig) uur voorafgaand aan de start van een Training, mits nog steeds hetzelfde aantal deelnemers van toepassing is.
4. Annulering van advieswerkzaamheden, niet zijnde Assessments en/of Trainingen, kan op ieder moment plaatsvinden door beide Partijen. Alsdan is Wederpartij het pro rata deel van de vergoeding inclusief de gemaakte kosten verschuldigd aan Gebruiker voor reeds verrichte werkzaamheden en de door Gebruiker gemaakte kosten.
5. Annuleringen door de Wederpartij dienen schriftelijk plaats te vinden, waarbij de datum waarop deze annulering de Gebruiker heeft bereikt als annuleringsdatum geldt.
6. Gebruiker kan Trainingen te allen tijde uiterlijk 24 (zegge: vierentwintig) uur voorafgaand aan de start van een Training annuleren of verplaatsen.
7. Gebruiker behoudt zich het recht voor om te allen tijde zonder opgave van redenen een of meerdere (online) (programma's van) Assessments en/of Trainingen van het internet te verwijderen of te annuleren, zonder dat de Wederpartij ter zake enig recht heeft op enige terugbetaling of schadevergoeding.

### **Artikel 9 Overmacht**

1. Indien Gebruiker zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt ziekte van werknemers, storingen in het computernetwerk en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen zijn onderneming - ook als gevolg van bijvoorbeeld een pandemie - worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Gebruiker alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Partijen hebben ieder het recht, in geval de situatie als bedoeld in het eerste lid zich voordoet, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk na 21 (zegge: eenentwintig) kalenderdagen na het intreden van de overmachtsituatie schriftelijk op te zeggen, zonder dat recht op enige schadevergoeding bestaat.
3. Voorzover Gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is de Gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte separaat in rekening te brengen. De Wederpartij is verplicht deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.
4. In geval van overmacht zullen Partijen elkaar per omgaande schriftelijk informeren.

### **Artikel 10 Klachten**

1. Klachten met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 5 (zegge: vijf) kalenderdagen na de uitvoering van de Overeenkomst aan Gebruiker schriftelijk te worden gemeld onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.
2. Klachten schorten de betalingsverplichting van Wederpartij niet op, behoudens voor zover Gebruiker te kennen heeft gegeven dat hij de klacht gegrond acht.
3. Gebruiker dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken.

4. In geval van een terechte klacht heeft Wederpartij de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst, of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een terugbetaling naar evenredigheid van de eventueel door de Wederpartij reeds betaalde vergoedingen ter zake de desbetreffende overeenkomst.
5. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van de Wederpartij in verband met de klacht en wordt de Overeenkomst en/of het factuurbedrag geacht akkoord te zijn voor de Wederpartij.

## **Artikel 11 Aansprakelijkheid**

1. Bij de werkzaamheden van Gebruiker is steeds sprake van een inspanningsverbintenis en nimmer sprake van een resultaatverbintenis.
2. Gebruiker, dan wel haar werknemers of door Gebruiker ingeschakelde derden, zijn niet aansprakelijk voor enige schade, in welke vorm dan ook en ongeacht de oorzaak, die de Wederpartij en/of een deelnemer door, of tijdens, de uitvoering of het toepassen van de Overeenkomst lijdt, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.
3. Ingeval aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet is uit te sluiten, zal onze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt zijn tot het bedrag dat volgens de aansprakelijkheidsverzekeraar van Gebruiker voor het betreffende geval wordt uitgekeerd. Indien, om welke reden dan ook, de aansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Gebruiker beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de desbetreffende Overeenkomst. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft met een looptijd van meer dan 1 (zegge: één) jaar, dan wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op maximaal het bedrag van de vergoedingen die in de 6 (zegge: zes) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade door Gebruiker in rekening is gebracht aan, en ook is betaald door de Wederpartij. In geen geval zal de totale vergoeding van de schade op grond van dit artikel meer bedragen dan € 5.000 (zegge: vijfduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
4. Gebruiker is nooit aansprakelijk voor indirecte en/of gevolgschade, daaronder begrepen bedrijfsschade, verlies of gederfde omzet en/of winst, zowel bij de Wederpartij als bij derden, noch voor schade ontstaan door de verstrekking aan Gebruiker van onjuiste, onvolledige en niet-tijdig aangeleverde informatie ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Voorwaarde voor aansprakelijkheid van Gebruiker is voorts dat de Wederpartij Gebruiker terstond na ontdekking van een tekortkoming hiervan schriftelijk in kennis stelt en Gebruiker de mogelijkheid biedt om de eventuele tekortkoming, indien mogelijk, ongedaan te maken.
6. Indien in geval van overmacht overeengekomen data of tijden wijzigen, is Gebruiker niet aansprakelijk voor eventuele gevolgschade, zoals reiskosten en/of niet gewerkte uren.
7. Gebruiker kan niet garanderen dat haar producten altijd voor het juiste doel worden ingezet en dat het gebruik onverstoord of vrij is van fouten of dat fouten of tekortkomingen kunnen worden gecorrigeerd.
8. Gebruiker is niet aansprakelijk voor vertragingen, fouten of verlies van data als gevolg van de dataoverdracht over communicatienetwerken, waaronder het internet. Gebruiker is niet aansprakelijk jegens de Wederpartij voor schade die eventueel voortvloeit bij de Wederpartij ten gevolge van het gebruik van elektronische middelen van communicatie, waaronder – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij aflevering van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover schade het gevolg is van opzet of grove schuld. Beide Partijen zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's. De data-uittreksels uit de computersystemen van een verzender leveren dwingend bewijs op van (de inhoud van) de door verzender verzonden elektronische communicatie tot het moment dat tegenbewijs is geleverd door de ontvanger.
9. De Wederpartij vrijwaart Gebruiker tegen alle aanspraken van derden in de ruimste zin, daaronder niet uitsluitend mede begrepen aandeelhouders, bestuurders, commissarissen en personeel van de Wederpartij, alsmede gelieerde rechtspersonen en ondernemingen en anderen die bij de organisatie van de Wederpartij betrokken zijn, welke direct of indirect met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen.
10. De Assessments en Trainingen zijn alleen ontwikkeld om persoonlijke communicatiestijlen te bepalen die niet medisch of psychologisch van aard zijn en kunnen alleen in algemene zin worden gebruikt. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, ontstaan of veroorzaakt door het (onjuiste) gebruik van de geleverde (documentatie bij) Assessments, Trainingen, adviezen, en/of door de ongeschiktheid daarvan voor het doel waarvoor de Wederpartij het heeft aangeschaft voorzover dit niet aansluit bij het voormelde directe doel.

### **Artikel 12 Geheimhouding en persoonsgegevens**

1. Partijen zijn verplicht om over en weer geheimhouding in acht te nemen tegenover derden die niet bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken ten aanzien van alle informatie van vertrouwelijke aard die aan die Partij door de andere Partij zijn vertrekt, behoudens in het geval wet- of regelgeving tot openbaarmaking verplicht.
2. Voor zover Gebruiker persoonsgegevens verwerkt in het kader van een Overeenkomst, gelden ter zake de privacy voorwaarden van Gebruiker, welke onderdeel uitmaken van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 13 Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle Overeenkomsten is exclusief Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met Overeenkomsten worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Gebruiker zijn woonplaats heeft.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kunnen Partijen kiezen voor een andere wijze van geschillenbeslechting.

Januari 2022