

ALGEMENE VOORWAARDEN NUL18

Toepasselijkheid

Op alle aanbiedingen, offertes, communicatie, diensten en overeenkomsten van Nul18 zijn uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing voor zover daarvan schriftelijk wordt afgeweken.

De rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze Algemene Voorwaarden gelden in gelijke mate voor organisaties, personen die in het kader van een (online) programma door een organisatie zijn aangemeld alsmede voor deelnemers met een persoonlijk abonnement. Zij gelden voorts in gelijke mate voor tijdelijke demonstratie- en testaccounts.

Indien een organisatie deelnemers aanmeldt vanuit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen zijn deze Algemene Voorwaarden voor al deze deelnemers van toepassing.

Toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden dan wel andere voorwaarden van opdrachtgevers worden van de hand gewezen.

Definities

Deelnemer: diegene die zichzelf heeft geregistreerd dan wel door een Opdrachtgever is aangemeld voor een of meer (online) programma's, respectievelijk beschikt over een persoonlijk account voor online programma's en/of -faciliteiten.

Diensten: advies, offertes en overeenkomsten, programma's, opleidingen, trainingen en coaching op locatie, online accounts en online faciliteiten, online faciliteiten voor bestandsbeheer ('cloud'), demonstratie- en testaccounts.

Opdrachtgever: organisatie die namens deelnemers een van de door Nul18 aangeboden programma's, faciliteiten en/of leermiddelen heeft besteld of contractueel heeft afgenomen.

Hij/zij: wanneer het persoonlijk voornaamwoord 'hij' wordt gebruikt is 'zij' evenzeer van toepassing

Offertes, totstandkoming en wijziging overeenkomst

Alle door Nul18 gedane aanbiedingen, calculaties en offertes zijn vrijblijvend. Door een afgeronde (online) bestelling, een schriftelijke (opdracht)bevestiging van Nul18 dan wel door feitelijke uitvoering door Nul18 van de dienst, komt de overeenkomst tot stand. Wijzigingen binden Nul18 slechts voor zover deze schriftelijk door Nul18 zijn bevestigd.

Gebruiksrecht

Deelnemers hebben het recht om de aangeboden producten en diensten, waaronder doch niet beperkt tot teksten, afbeeldingen, video's, online modules, online programma's en -faciliteiten, uitsluitend te gebruiken wanneer zij met een persoonlijk account zijn ingelogd in de online faciliteiten.

Wederverkoop van door Nul18 aangeboden producten en diensten is niet toegestaan.

Programma's, opleidingen, trainingen, coaching en online programma's

Deelname aan online programma's:

De looptijd van een online programma is 12 maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De overeengekomen looptijd van een online programma is bindend. Online programma's worden telkens stilzwijgend tegen de dan geldende tarieven met een kalenderjaar verlengd, tenzij opdrachtgever of deelnemer het programma schriftelijk heeft opgezegd met inachtneming van de voor het desbetreffende abonnement geldende opzegtermijn, doch met ten minste een opzegtermijn van twee maanden. Opzegging geschiedt uitsluitend per e-mail t.a.v. Nul18 (info@nul18.nl) en gaat in op de in de door Nul18 verstuurd ontvangstbevestiging genoemde einddatum. Wanneer een online programma wordt opgezegd, vindt geen restitutie plaats van eventueel resterende abonnementsgelden, credits of andere programma's of -leermiddelen.

Gebruik van de online faciliteiten, programma's, content en media is uitsluitend toegestaan voor deelnemers met een persoonlijk account in het kader van de in de bestelling, opdracht of opdrachtbevestiging vermelde doelstelling. Het account en het gebruiksrecht zijn persoonlijk, niet overdraagbaar en voorbehouden aan genoemde deelnemers.

Deelnemers bevestigen dat zij zijn wie zij bij aanmelding of registratie te kennen hebben gegeven te zijn. Deelnemers stemmen ermee in dat zij gedurende de volledige looptijd van een abonnement de bij aanmelding respectievelijk de in het account vermelde functie of rol daadwerkelijk uitoefenen en geen andere functie of rol uitoefenen dan in het account is vermeld. Met name wordt hiermee bedoeld dat opleiders en trainers zich verplichten geen oneigenlijk gebruik te maken van (gunstiger geprijsde) deelnemersabonnementen.

Toelating tot een online programma houdt van de zijde van Nul18 geen garantie in dat de deelnemer het programma, waartoe hij wordt toegelaten, met succes zal doorlopen of afronden.

Nul18 behoudt zich het recht voor deelnemers aan de hand van eventuele toelatingseisen naar eigen inzicht al dan niet tot een programma toe te laten.

Nul18 heeft het recht deelnemers, die door hun gedrag of die anderszins het normale verloop van het programma tot ongemak of schade van andere deelnemers belemmeren, van verdere deelname aan het programma uit te sluiten. Uitsluiting laat de plicht tot betaling van het programma onverlet.

Het is deelnemers aan (leer)programma's niet toegestaan zich te bedienen van of te uiten met illegaal, aanstootgevend of kwetsend taalgebruik.

Credits zijn persoonlijk en niet overdraagbaar; niet gebruikte credits komen te vervallen na afloop van de contractperiode respectievelijk looptijd van het programma.

Helpdesk: vragen van deelnemers worden in beginsel uiterlijk de volgende werkdag beantwoord (inspanningsverplichting).

Annuleren van programma's

Bij onvoldoende aanmeldingen voor een programma met open inschrijving heeft Nul18 het recht deze te annuleren zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

Opdrachtgevers respectievelijk deelnemers kunnen een programma respectievelijk deelname aan een programma uitsluitend schriftelijk annuleren (per e-mail of een hiertoe bekend gemaakt webformulier). Voor deze annulering geldt de navolgende regeling: de deelnemer kan tot 8 (acht) weken voor aanvang annuleren; hierbij is de helft van de overeengekomen vergoeding voor het programma verschuldigd.

Een volledige vergoeding van het programma is verschuldigd indien minder dan 8 weken voor aanvang van het programma wordt geannuleerd alsmede voor eventueel reeds geproduceerde en geleverde zaken.

Bij annulering van een dienst binnen een bedenktijd van 14 dagen worden geen kosten in rekening gebracht, tenzij reeds binnen deze bedenktijd sprake is van het feitelijk of gedeeltelijk gebruik door opdrachtgever of deelnemer van de bestelde dienst.

Tarieven

De tarieven voor producten en diensten worden gepubliceerd op de website van Nul18. In aanvulling op of afwijking van deze tarieven kunnen in offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten vermelde tarieven gelden.

Alle prijzen zijn exclusief 21% BTW tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

Nul18 is gerechtigd elke wijziging van het BTW-tarief aan de deelnemer door te berekenen, zonder dat een onderhavige (online) programma, opdracht of overeenkomst hierdoor kan worden opgezegd.

Door organisaties en deelnemers verschuldigde bedragen dienen conform aanmelding, bestelling of opdrachtbevestiging bij vooruitbetaling respectievelijk binnen het gestelde aantal dagen na factuurdatum te worden voldaan.

Nul18 is te allen tijde gerechtigd de tarieven te wijzigen. Opdrachtgevers resp. deelnemers zijn gerechtigd onderhavige (online) programma's binnen 28 dagen volgend op de bekendmaking van de tariefsverhoging te ontbinden.

Tarieven gelden uitsluitend in Nederland, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld of overeengekomen.

Betaling

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dienen facturen van Nul18 netto contant binnen veertien dagen na de factuurdatum te zijn voldaan. Ieder recht op verrekening is uitgesloten.

Indien niet tijdig wordt betaald is opdrachtgever respectievelijk de deelnemer in verzuim zonder dat een ingebrekestelling noodzakelijk is.

Opdrachtgever respectievelijk de deelnemer is – onverminderd haar overige verplichtingen – vanaf de vervaldag van de factuur over de nog openstaande bedragen een rente verschuldigd op jaarbasis van het telkens geldende toepasselijke wettelijke rentepercentage.

Bij niet of niet-tijdige betaling komen alle gerechtelijke proces- en executiekosten alsmede de administratiekosten en buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de deelnemer.

Alle geleverde producten blijven het eigendom van Nul18 tot het moment van ontvangst van volledige betaling van hetgeen de deelnemer Nul18 ter zake van enige levering is verschuldigd, met inbegrip van rente en kosten.

Ontbinding van overeenkomsten

Nul18 kan zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst haar overeenkomst met de deelnemer of opdrachtgever geheel of gedeeltelijk ontbinden, indien:

opdrachtgever respectievelijk de deelnemer surseance van betaling of faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of

op enig onderdeel van haar vermogen beslag wordt gelegd;

de deelnemer of opdrachtgever haar activiteiten staakt, ophoudt haar statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, anderszins haar rechtspersoonlijkheid verliest, of haar bedrijf overdraagt of fuseert;

de deelnemer of opdrachtgever één of meer verplichtingen voortvloeiende uit de betreffende overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, en zij deze tekortkoming niet binnen zeven kalenderdagen na door Nul18 hiertoe schriftelijk gemaand te zijn, heeft opgeheven;

Nul18 de uitgave van het betreffende product of de verlening van de betreffende dienst staakt.

Overmacht

Indien naar redelijk oordeel van Nul18 als gevolg van overmacht, waaronder wordt verstaan een buiten haar macht liggende omstandigheid, nakoming door Nul18 zonder tekortkoming niet mogelijk is of zal zijn, heeft zij het recht het (online) programma of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, dan wel de uitvoering van het (online) programma of de overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder tot enige schadeloosstelling gehouden te zijn. Indien Nul18 bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde deel afzonderlijk te factureren en is de deelnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Indien de overmacht een bepaald programma betreft, zal Nul18 een andere tijd of dag voor het houden van dit programma trachten vast te stellen, dan wel het gehele programma een tijdseenheid opschuiven. Als de overmacht een gehele of het nog niet uitgevoerde deel van een programma treft en er bestaat geen redelijk vooruitzicht op spoedige aanvang of hervatting, heeft Nul18 het recht het programma schriftelijk te annuleren en vervallen de verplichtingen van partijen over en weer zonder dat enige schadevergoeding uit dien hoofde verschuldigd wordt. Door de deelnemer eventueel vooruitbetaalde bedragen voor een programma

zullen door Nul18 in geval van annulering pro rato worden teruggestort, na aftrek van 20% van de totale prijs ter vergoeding van de door Nul18 reeds gemaakte kosten. Als het reeds betaalde minder dan 20% van het totale bedrag bedraagt, vindt geen restitutie plaats. Wijzigingen in of van een opdracht, dan wel omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst voordoen, kunnen tot gevolg hebben dat de overeengekomen prijs en/of de oorspronkelijke planning en levertijd worden aangepast. Deze wijzigingen geven geen grond voor ontbinding. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Nul18 en opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover nieuwe afspraken maken.

Aansprakelijkheid en reclame

Nul 18 is niet aansprakelijk voor schade ontstaan tijdens of als gevolg van het gebruik van het door Nul18 samengestelde materiaal noch voor schade ontstaan tijdens het bijwonen van programma's. Opdrachtgevers en deelnemers worden geacht de veiligheidsinstructies en normen te volgen. Nul18 sluit elke aansprakelijkheid uit met betrekking tot de volledigheid van de informatie op de website(s). de informatie op deze site(s) kan zonder nadere aankondiging op ieder moment door Nul18 worden gewijzigd. De aansprakelijkheid van Nul18, van de personeelsleden van Nul18 en van de personen voor wie Nul18 verantwoordelijk en/of aansprakelijk is, voor schade, mede daaronder begrepen gevolgschade (waaronder mede begrepen vertragingsschade en winstderving), welke aan haar toerekenbaar is, is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst, waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

Alle (redactionele) informatie, waaronder begrepen adviezen, ideeën, meningen en/of instructies, is op zorgvuldige wijze en naar beste weten samengesteld, evenwel kunnen Nul18 en haar presentatoren, moderators, docenten, trainers en auteurs niet instaan voor de juistheid of volledigheid van de informatie. Nul18 en auteurs aanvaarden dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen die gebaseerd zijn op bedoelde

informatie. De deelnemer wordt met nadruk aangeraden deze informatie niet geïsoleerd te gebruiken, maar af te gaan op haar professionele kennis en ervaring en de te gebruiken informatie te controleren.

De inhoud van eventueel getoonde advertenties is samengesteld door of namens adverteerders en wordt door Nul18 niet beoordeeld op de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid daarvan. Nul18 aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor de inhoud en vormgeving van advertenties.

De deelnemer vrijwaart Nul18 voor elke aansprakelijkheid jegens derden voortvloeiend uit de producten of diensten, alsmede voor elke aansprakelijkheid jegens derden in verband met het gebruik of het niet kunnen gebruiken door de deelnemer van de door Nul18 uitgegeven publicaties en andere informatieve producten.

Nul18 is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in producten en diensten van derden respectievelijk producten en diensten die in (sub)licentie zijn verstrekt.

Reclames dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk doch in ieder geval binnen acht dagen na het tijdstip van ontdekking van een gebrek in de prestatie, dan wel binnen acht dagen na het tijdstip waarop het gebrek in de prestatie had behoren te worden ontdekt, ter kennis van Nul18 te worden gebracht.

Intellectuele eigendomsrechten

Het auteursrecht en/of elk ander intellectueel eigendomsrecht op het door Nul18 vervaardigde materiaal of enig ander werk voortvloeiend of verband houdend met een opdracht, programma, berust bij Nul18 respectievelijk bij derden van wie Nul18 het materiaal in beheer heeft, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Als een deelnemer teksten, tekeningen, modellen of andere aanwijzingen in de ruimste zin van het woord ter beschikking stelt aan Nul18, neemt de deelnemer de volle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op zich dat door gebruik van het materiaal geen intellectueel eigendomsrecht van derden wordt aangetast dan wel enig ander recht wordt

geschonden. De deelnemer vrijwaart Nul18 tegen alle aanspraken van derden uit dien hoofde.

Deelnemers mogen het door Nul18 vervaardigde en/of ter beschikking gestelde materiaal of enig ander werk enkel ten behoeve van de eigen leeractiviteiten gebruiken. Het is zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Nul18 niet toegestaan om materiaal geheel of gedeeltelijk te veeleenvoudigen en/of openbaar te maken door middel van druk, fotokopie, microfilm, beeldplaat, magnetische schijf of band, opslag in een voor derden toegankelijk raadpleegstelsel, of op welke andere wijze dan ook elektronisch, mechanisch of anderszins, aan derden af te staan, te verkopen of op enig andere wijze geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen.

Privacy

Nul18 legt gegevens vast van natuurlijke personen en rechtspersonen voor de uitvoering van de diensten en wanneer deze personen in het kader van deze diensten contact hebben met Nul18. Met vastgelegde gegevens wordt bedoeld contactgegevens en gegevens over deelname of mogelijke deelname van de betreffende personen en rechtspersonen aan (online) programma's.

Nul18 zal door deelnemer aan Nul18 ter beschikking gestelde gegevens kunnen gebruiken om de levering van producten of diensten uit te voeren en om personen te informeren over voor hen relevante producten en diensten van Nul18 tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Gegevens die worden vastgelegd kunnen worden gecombineerd met reeds eerder verkregen gegevens.

Nul18 maakt gebruik van cookies en andere technologieën om een indruk te krijgen van de activiteiten van deelnemers op websites en van online services om een optimale dienstverlening te kunnen bieden. Nul18 verplicht zich ertoe deze gegevens niet openbaar te maken op andere wijze dan in het kader van de relatie en voor de overeengekomen diensten noodzakelijk is.

Nul18 zal in het kader van de geldende privacywetgeving in redelijkheid die

maatregelen nemen die de vertrouwelijke informatie van haar relaties beschermen tegen oneigenlijk gebruik.

Nul18 verplicht zich alle door deelnemers of deelnemers verstrekte persoonsgegevens zorgvuldig te beheren en bewaren.

Opdrachtgevers verklaren aangeleverde gegevens aan te leveren met in achtneming van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens respectievelijk de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Opdrachtgevers vrijwaren Nul18 voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Nul18 toerekenbaar zijn. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die in het kader van de diensten door opdrachtgevers worden verwerkt, ligt volledig bij de opdrachtgevers. Nul18 verricht haar diensten als 'verwerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens respectievelijk de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Opdrachtgevers staan er tegenover Nul18 voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

Diversen

Nul18 is gerechtigd de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen zonder nadere toestemming van de opdrachtgever respectievelijk deelnemer over te dragen aan in het kader van een samenwerking gelieerde derden. Nul18 is gerechtigd de onderhavige voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Nul18 zal dergelijke wijzigingen tijdig bekend maken. Opdrachtgever respectievelijk deelnemer is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, indien zij de

gewijzigde voorwaarden niet wensen te accepteren.

Bij wijziging van de naam- en/of adresgegevens dient de deelnemer zowel de oude als de nieuwe gegevens schriftelijk ten minste veertien dagen voor de ingangsdatum van de wijziging aan Nul18 door te geven.

Indien en voor zover een bepaling van deze voorwaarden op basis van de wet als onredelijk bezwarend wordt beschouwd jegens een deelnemer en de betreffende deelnemer vernietigt dit beding, dan treedt in de plaats van het vernietigde beding een beding dat niet onredelijk bezwarend is maar de belangen van Nul18 zo goed mogelijk beschermt. Indien een opdrachtgever optreedt namens haar medewerkers respectievelijk deelnemers verplicht opdrachtgever zich jegens Nul18 deze voorwaarden aan deelnemers bekend te maken en op te leggen. Opdrachtgever vrijwaart Nul18 voor claims van deelnemers, indien Nul18 jegens de deelnemer geen beroep kan doen op de bepalingen van deze voorwaarden wegens schending van de voornoemde verplichtingen.

Klachtenreglement

De medewerkers van Nul18 doen hun werk graag en met aandacht en zorgvuldigheid. Desondanks kan het voorkomen dat u als opdrachtgever of deelnemer ontevreden bent over de producten of de diensten van Nul18. In dit kader heeft Nul18 een klachtenreglement dat bestaat uit de definitie van een klacht en de klachtenprocedure.

De definitie van een klacht

Wat is een klacht? Een probleem of ongenoegen dat u als klant heeft ten aanzien van de dienstverlening van Nul18 waarvoor (nog) geen oplossing is gevonden. De klacht kan over de meest uiteenlopende zaken gaan, bijvoorbeeld de wijze waarop Nul18 de gemaakte afspraken uitvoert en nakomt.

De klachtenprocedure

Wat doet u in geval van een klacht? U maakt uw klacht kenbaar aan de directie van Nul18; hiertoe stuurt u e-mail naar info@nul18.nl. Wij verplichten ons om binnen 5 werkdagen de ontvangst van uw

klacht (per e-mail) te bevestigen. Eerst zal in overleg met u worden gekeken of uw klacht direct kan worden opgelost. In alle andere gevallen verplichten wij ons uw klacht binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht te behandelen en zo mogelijk op te lossen, e.e.a. binnen de kaders van redelijkheid en billijkheid.

Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld. In het geval er geen oplossing kan worden gevonden zullen partijen trachten de klacht op te lossen met behulp van mediation conform het MfN-Mediation Reglement van de Federatie Mediators Nederland en de Stichting Kwaliteit Mediators, gevestigd te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de mediation. De mediator zal worden gekozen uit het bestand van MfN-registermediators van de Stichting Kwaliteit Mediators te Rotterdam. De uitkomst van een mediation is bindend voor beide partijen; Nul18 verplicht zich om de gekozen oplossing binnen 6 weken na vaststelling te bewerkstelligen. Zolang de mediation niet is beëindigd, zal geen der partijen het geschil aan de rechter voorleggen. De kosten van de mediation zullen gelijkmatig door partijen gedragen worden.

Wij verplichten ons een klacht te registreren in een klachtendossier. De bewaartermijn is 2 jaar, tenzij er aanleiding is het dossier langer te bewaren. Wanneer een langere tijd wenselijk of noodzakelijk is, wordt de bewaartermijn steeds met 1 jaar verlengd.

Indien het onmogelijk gebleken is een klacht of geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van Mediation, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter te Midden-Nederland. Op alle met Nul18 gesloten overeenkomsten is voorts Nederlands recht van toepassing.

Hilversum, september 2021