

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN NUSA SERVICES

versie 24 april 2021

Belangrijke gegevens van Nusa Services
Nusa Services

Goudesteinstede 13

5235 HW 's-Hertogenbosch

Kamer van Koophandel nummer 51683555

e-mailadres: hello@nusaservices.nl

website: www.nusaservices.nl

Nusa Services is aangesloten bij NVNLP (Nederlandse Vereniging voor NLP).

Nusa Services geven we in deze voorwaarden ook aan met 'we', 'wij', 'ons' en 'onze'.

Artikel 1 Wanneer deze voorwaarden gelden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor elk aanbod, elke offerte en iedere overeenkomst waarbij Nusa Services partij is.
- 1.2 We mogen op ieder moment deze algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen voor toekomstige overeenkomsten.
- 1.3 Wil je andere afspraken met ons maken, die afwijken van deze algemene voorwaarden? Dat kan alleen als we het daar allebei over eens zijn en we ze schriftelijk hebben vastgelegd. Schriftelijk kan ook per e-mail zijn.
- 1.4 Als een of meerdere bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of als je een bepaling of meerdere bepalingen vernietigt, dan blijven alle overige bepalingen van deze voorwaarden wel gelden.
- 1.5 Als bepalingen in de hieronder genoemde documenten strijdig zijn met elkaar, dan geldt de volgende rangorde:
 1. onze overeenkomst
 2. eventueel de bijlagen bij onze overeenkomst
 3. deze algemene voorwaarden
 4. eventuele aanvullende voorwaarden

Artikel 2 De offerte

- 2.1 Bij het opstellen van een offerte gaan we uit van de gegevens die je aan ons geeft. Pas je die gegevens later aan, dan kan het zijn dat we de offerte aanpassen.
- 2.2 Onze offertes zijn 1 maand geldig, gerekend vanaf de datum van de offerte. Na deze termijn vervalt de offerte.
- 2.3 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.

- 2.4 Je kunt ons niet aan een offerte houden waarvan je had kunnen begrijpen dat we een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout hebben gemaakt.
- 2.5 Bij de offerte sturen we een pdf van deze algemene voorwaarden mee of, als dat praktisch niet mogelijk is, geven we je de link door waar je deze voorwaarden op onze website kunt vinden en als pdf kunt downloaden.
- 2.6 Je krijgt geen offerte van diensten die je direct online via onze website kunt aanvragen, bestellen of boeken.

Artikel 3 De overeenkomst

- 3.1 Op het moment dat je onze offerte accepteert, hebben we een overeenkomst.
- 3.2 In sommige gevallen komt een overeenkomst tot stand op het moment dat we op jouw verzoek met het uitvoeren van een mondeling gegeven opdracht beginnen. We sturen je dan wel altijd nog een schriftelijke bevestiging van de opdracht. Bij die schriftelijke bevestiging sturen we een pdf van deze algemene voorwaarden mee.
- 3.3 Bestel of boek je online via onze website, dan komt onze overeenkomst tot stand zodra je van ons een bevestiging per e-mail hebt ontvangen.
- 3.4 Deze algemene voorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst.
- 3.5 De rechten en verplichtingen uit een overeenkomst (en deze algemene voorwaarden) mag je niet (gedeeltelijk) aan een ander overdragen, tenzij we je hiervoor schriftelijk toestemming geven.

Artikel 4 Herroepingsrecht (bedenktime) diensten

- 4.1 Als je niet handelt vanuit je beroep of bedrijf, dan ben je een consument.
- 4.2 Als je een consument bent, dan heb je voor overeenkomsten die we op afstand sluiten (bijvoorbeeld online, telefonisch of via een video meeting) in principe een bedenktijd. Je kunt gedurende die bedenktijd van je herroepingsrecht gebruik maken. Dit houdt in dat je de overeenkomst onmiddellijk kunt ontbinden (= beëindigen) zonder dat je hiervoor een reden hoeft te geven.
- 4.3 Je hebt een wettelijke bedenktijd van veertien (14) dagen.
- 4.4 De bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van onze overeenkomst.
- 4.5 Valt die 14e dag in het weekend of op een feestdag? Dan eindigt de bedenktijd op de eerstvolgende werkdag.
- 4.6 Herroep je door ons een e-mail te sturen.
- 4.7 Vraag je of we beginnen met het uitvoeren van onze diensten in de bedenktijd, dan behoud je je bedenktijd. Houd er wel rekening mee dat je de diensten die we totdat je je bedenkt hebt uitgevoerd, moet betalen.
- 4.8 Valt het uitvoeren van de overeenkomst op jouw verzoek helemaal binnen de bedenktijd? Dan heb je geen bedenktijd, als u hiermee instemt. Om die instemming zullen we je per e-mail uitdrukkelijk vragen. We beginnen dan pas met het uitvoeren van de overeenkomst nadat je jouw instemming hebt gegeven.

- 4.9 Heb je bij ons online (via de website) een opstelling, cursus, workshop of training met een digitale inhoud aangeschaft en heb je direct toegang tot die online inhoud? Dan vervalt je herroepingsrecht. Met dit vervallen van jouw herroepingsrecht moet je tijdens het online bestelproces, voordat je de bestelling voor de online cursus, workshop of training plaatst en betaalt, uitdrukkelijk akkoord gaan. Je ontvangt hiervan een bevestiging van ons per e-mail. Ga je niet akkoord met deze voorwaarde, dan ontstaat tussen ons geen overeenkomst en hoeven we de opstelling, cursus, workshop of training niet aan je te leveren. Je krijgt dan geen toegang tot de opstelling, cursus, workshop of training.
- 4.10 Had je al een bedrag betaald voordat je tijdig van je herroepingsrecht gebruik maakte? Dan betalen we dit binnen veertien (14) na je herroeping aan je terug, tenzij artikel 4.7 geldt. Dan betalen we een eventueel restant aan je terug.

Artikel 5 De overeenkomst annuleren

- 5.1 Een coaching gesprek kun je tot 24 uur van tevoren kosteloos annuleren. Annuleer je korter dan 24 uur van tevoren, dan betaal je het volledige coaching gesprek.
- 5.2 Voor andere overeenkomsten geldt dat, zolang we nog niet met het uitvoeren van de overeenkomst zijn begonnen, je onze overeenkomst kunt annuleren.
- 5.3 Je laat schriftelijk (per post of per e-mail) aan ons weten dat je wil annuleren.
- 5.4 In de volgende situaties kun je niet altijd kosteloos annuleren:
- je annuleert een live of online incompany opstelling, cursus, workshop of training korter dan 4 weken voordat deze start;
 - je annuleert een live of online open inschrijving voor een opstelling, cursus, workshop of training korter dan 2 weken voordat deze start;
- Je moet in deze situaties voor de per de annuleringsdatum door ons al verrichte werkzaamheden een redelijke vergoeding (= redelijk loon) aan ons te betalen. Los van deze redelijke vergoeding kunnen we onkosten, die we al hebben moeten maken voor het uitvoeren van de overeenkomst, bij je in rekening brengen. Denk hierbij aan door ons gereserveerde en al betaalde zaalhuur en catering.
- 5.5 In plaats van een live of online opstelling, cursus, workshop of training te annuleren, kun je er ook voor kiezen om iemand anders in jouw plaats te laten deelnemen.

Artikel 6 Het uitvoeren van de overeenkomst

- 6.1 Tot de digitale inhoud van een online opstelling, cursus, workshop of training krijg je direct, maar uiterlijk binnen 24 uur, toegang.
- 6.2 We doen ons best om de overeenkomst zo goed mogelijk uit te voeren. We geven geen enkele garantie op een bepaald resultaat.
- 6.3 We verwachten van jou dat je ook je uiterste best om op tijd aan te leveren wat we nodig hebben om onze overeenkomst uit te kunnen voeren: juiste, betrouwbare en volledige informatie. Lukt u dat niet op tijd, dan mogen we de uitvoering van onze overeenkomst uitstellen (opschorten).
- 6.4 De inhoud en uitvoering van onze diensten voldoet zoveel mogelijk aan de overeenkomst. Er kunnen zich situaties voordoen waardoor we genoodzaakt zijn de uitvoering van de overeenkomst iets aan te passen. Ook passen we de inhoud van onze online cursussen, workshops en trainingen soms aan.

- 6.5 Voor het uitvoeren van de overeenkomst mogen we andere partijen inschakelen.
- 6.6 Alle termijnen die we afspreken zijn geen fatale termijnen.
- 6.7 Zijn er omstandigheden binnen jouw invloedssfeer waardoor we onze werkzaamheden niet (tijdig) kunnen uitvoeren, dan kunnen we je hiervoor eventueel extra kosten in rekening brengen. Het kan ook zijn dat de werkzaamheden uitlopen. We brengen je hiervan schriftelijk op de hoogte.

Artikel 7 Meerwerk

- 7.1 Als je aanvullende diensten uitgevoerd wil hebben, dan kunnen we deze diensten als meerwerk aanmerken.
- 7.2 Voordat we het meerwerk uitvoeren, ontvang je hiervoor een offerte. We starten pas met uitvoeren van het meerwerk, nadat je de offerte hebt geaccepteerd.
- 7.3 Wil je heel andere werkzaamheden uitgevoerd hebben, dan is geen sprake van meerwerk, maar van een nieuwe opdracht. Je ontvangt hiervoor van ons een offerte. Het kan zijn dat hierdoor een al tussen ons bestaande overeenkomst eindigt (zie verder bij *Artikel 8 - Duur en einde van de overeenkomst*)

Artikel 8 Duur en einde van de overeenkomst

- 8.1 Hoelang de overeenkomst duurt, staat in de offerte, de overeenkomst of in onze schriftelijke bevestiging. De overeenkomst kan voor een bepaalde of een onbepaalde tijd duren.
- 8.2 De overeenkomst die betrekking heeft op een online cursus, workshop of training, waarbij je toegang krijgt tot digitale inhoud, duurt voor onbepaalde tijd. De term 'onbepaalde tijd' voor deze dienst met toegang tot digitale inhoud slaat op de 'levenslange toegang'. Onder levenslange toegang verstaat we: 'zolang Nusa Services de digitale inhoud van de cursus, workshop of training aanbiedt'.
- 8.3 Als we een overeenkomst sluiten voor een vastomlijnd traject, dan eindigt de overeenkomst automatisch zodra het traject is afgerond.
- 8.4 Als we een overeenkomst sluiten voor bepaalde tijd zonder dat deze overeenkomst gekoppeld is aan een traject, verlengt die overeenkomst automatisch voor onbepaalde tijd. Het verlengen van een overeenkomst gaat tegen dezelfde voorwaarden, tenzij we schriftelijk andere afspraken maken.
- 8.5 Als we een overeenkomst sluiten voor onbepaalde tijd en als een overeenkomst automatisch verlengt voor onbepaalde tijd, dan mag je altijd tussentijds opzeggen.
- 8.6 Opzeggen doe je per e-mail en hierbij gebruik je een opzegtermijn van minimaal één maand.
- 8.7 Als opzeggingsdatum geldt de datum waarop je de brief of e-mail van de opzegging verstuurt. Vanaf dat moment gaat de opzegtermijn lopen.
- 8.8 Als je onze overeenkomst tussentijds opzegt, brengen we de werkzaamheden die we verricht hebben tot de einddatum van de overeenkomst bij je in rekening.
- 8.9 Onze overeenkomst kan ook tussentijds eindigen door ontbinding (zie ook *Artikel 9*).
- 8.10 Als een overeenkomst op jouw verzoek dusdanig inhoudelijk wijzigt, is eigenlijk sprake van een nieuwe overeenkomst. De huidige overeenkomst eindigt in dat geval. De

werkzaamheden die we tot de einddatum van de overeenkomst hebben verricht, brengen we bij je in rekening.

8.11 Onder andere de volgende bepalingen blijven gelden na het einde van onze overeenkomst:

- intellectueel eigendom;
- (beperking van onze) aansprakelijkheid;
- vertrouwelijkheid, geheimhouding en privacy;
- toepasselijk recht;
- de bevoegde rechter.
-

Artikel 9 Wanneer Nusa Services de overeenkomst kan beëindigen

9.1 Als je je volgens ons niet houdt aan de afspraken in de overeenkomst en/of in deze voorwaarden, dan laten we je dit weten. Je krijgt van ons nog een korte termijn om alsnog jouw tekortkoming te herstellen. Lukt je dat niet, dan kunnen we de overeenkomst opzeggen. We houden ons dan aan een opzegtermijn van tenminste één maand.

9.2 In sommige gevallen kunnen we de overeenkomst meteen beëindigen (ontbinden). In die gevallen hoeven we je geen korte termijn te gunnen en hoeven we de overeenkomst niet met een maand opzegtermijn op te zeggen. In onder andere de volgende gevallen mogen we de overeenkomst meteen ontbinden:

1. je overlijdt;
2. de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt of is op jou van toepassing;
3. je vraagt (voorlopige) surseance van betaling aan of deze is al aan jou verleend;
4. je vraagt faillissement aan of je bent al failliet;
5. er wordt bij jou beslag gelegd;
6. je legt je bedrijfsactiviteiten stil;
7. je liquideert je onderneming;
8. jouw onderneming verandert van eigenaar(s);
9. je voegt je onderneming(en) samen;
10. je handelt frauduleus;
11. er loopt naar jou een strafrechtelijk onderzoek;
12. je wordt (of bent) strafrechtelijke veroordeeld;
13. een overmachtsituatie duurt langer dan één (1) maand;
14. een opschortingsperiode duurt langer dan één (1) maand.

Artikel 10 Overmacht

10.1 We hoeven onze verplichtingen in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden niet na te komen als sprake is van een overmachtsituatie.

10.2 Onder overmacht verstaan we onder andere: overmacht van onze software leveranciers; apparatuur, programmatuur of materialen van derden, waarop we geen enkele invloed hebben, werken niet (goed); gebrekkige zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van door u aan ons voorgeschreven derden; overheidsmaatregelen; elektriciteitsstoringen en andere storingen die betrekking hebben op de infrastructuur waar we voor het uitvoeren van onze werkzaamheden gebruik van maken; storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiediensten; netwerkaanvallen, waaronder DoS- of DDoS-aanvallen; oorlog; staking; terrorisme; natuurgeweld; brand; onbeschikbaarheid van personeelsleden en/of door ons ingeschakelde derden (door ziekte of anderszins); bedrijfsbezetting; onbeschikbaar zijn van medewerkers van uw organisatie; algemene vervoersproblemen; het plotseling niet beschikbaar zijn van een locatie of (cursus/training/workshop)ruimte; andere bijzondere omstandigheden (zoals pandemieën, epidemieën, virussen, lockdown, etc.)

Artikel 11 Prijzen

- 11.1 Alle in onze aanbiedingen, offertes en overeenkomsten genoemde prijzen voor bedrijven zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen.
- 11.2 Alle in onze aanbiedingen, offertes en overeenkomsten genoemde prijzen voor consumenten zijn inclusief omzetbelasting (btw).
- 11.3 Onze prijzen/tarieven zijn exclusief kosten zoals reiskosten, parkeerkosten, verblijfskosten en kantoorkosten, verzend- of transportkosten, administratiekosten, kosten voor door ons ingeschakelde derden, tenzij we schriftelijk iets anders afspreken.
- 11.4 Alle genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

Artikel 12 Prijswijzigingen

- 12.1 We mogen altijd onze prijzen aanpassen.
- 12.2 Ben je al klant van ons, dan brengen we je van de prijswijziging minimaal een (1) maand voor het doorvoeren van de prijswijziging(en) schriftelijk op de hoogte. Schriftelijk is doorgaans per e-mail.
- 12.3 Ben je in geval van afname van periodieke diensten van ons niet akkoord met een prijsverhoging binnen drie (3) maanden nadat we een overeenkomst hebben gesloten, dan mag je de overeenkomst opzeggen tegen de dag dat de prijsverhoging ingaat.

Artikel 13 Betalingsvoorwaarden

- 13.1 De betalingstermijn van onze facturen is 14 dagen. De betalingstermijn begint te lopen vanaf de datum van de factuur.
- 13.2 Voor diensten die je online (via onze website) bestelt, kun je er voor kiezen om meteen bij je bestelling (deels) online te betalen. In dat geval geldt geen betalingstermijn. De factuur ontvang je per e-mail.
- 13.3 Je mag er ook voor kiezen om minimaal de helft van het totaalbedrag achteraf te betalen. De factuur zenden we je per e-mail.
- 13.4 Als je bezwaar hebt/maakt tegen de (hoogte) van de factuur en/of de manier waarop we de overeenkomst uitvoeren, dan schort dat je betalingsverplichting niet op.
- 13.5 We brengen jouw betalingen altijd in mindering op de langst openstaande factuur.
- 13.6 Betaal je niet binnen de betalingstermijn, dan sturen we je een aanmaning. In deze aanmaning geven we je nog een extra betalingstermijn van 14 dagen. Die extra termijn begint te lopen vanaf de datum van de betalingsherinnering. In de aanmaning vermelden we dat je, als je niet binnen de nieuwe betalingstermijn betaalt, je de wettelijke rente (als je consument bent) of de wettelijke handelsrente (als je een bedrijf bent/hebt) en alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten over het openstaande factuurbedrag aan ons verschuldigd bent. Voor de hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten gebruiken we de tarieven uit het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten.
- 13.7 Betaal je ook niet binnen de nieuwe betalingstermijn in de aanmaning, dan ben je in verzuim. Zodra je in verzuim bent, moet je vanaf dat moment naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke (handels)rente, ook alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten aan ons betalen.

13.8 Al onze vorderingen op jou zijn meteen opeisbaar (= je bent dan in verzuim zonder dat we je hiervoor een aanmaning hoeven te sturen) als zich bij jou een of meer van de volgende situaties voordoen:

1. toepassing van de wettelijke schuldsaneringsregeling;
2. (voorlopige) surseance van betaling;
3. faillissement(saanvraag);
4. onderhands akkoord met schuldeisers;
5. beslaglegging;
6. stillegging van de bedrijfsactiviteiten;
7. liquidatie of staking van de onderneming;
8. ondanks ingebrekestelling niet gelukt om de tekortkoming te herstellen;
9. wijziging van eigenaar(s);
10. samenvoeging van ondernemingen.

Artikel 14 (Beperking van onze) aansprakelijkheid

- 14.1 Als je onjuiste of onvolledige gegevens aan ons doorgeeft, zijn we niet aansprakelijk als hierdoor schade bij jou of derden ontstaat.
- 14.2 Bij opzegging en ontbinding van de overeenkomst zijn we nooit verplicht om je enige schadevergoeding te betalen of je schadeloos te stellen.
- 14.3 Als je onze overeenkomst opzegt en jij en/of een derde lijdt hierdoor schade, dan zijn we hiervoor nooit aansprakelijk.
- 14.4 Schorten we onze werkzaamheden (tijdelijk) op, dan zijn we niet aansprakelijk als je hierdoor schade lijdt.
- 14.5 Heb je zelf schuld aan het ontstaan van je schade en/of bent je zelf verzekerd tegen de ontstane schade, dan hoeven wij je geen schadevergoeding te betalen.
- 14.6 Als sprake is van overmacht, dan zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade.
- 14.7 Onze aansprakelijkheid voor tekortkomingen in producten en diensten van derden, waaronder ook software, applicaties, licenties en hardware, is uitgesloten.
- 14.8 We zijn eventueel alleen aansprakelijk tegenover jou:
- a) voor schade of lichamelijk letsel aan personen als gevolg van een onrechtmatige daad, die ons kan worden toegerekend, of
 - b) voor schade doordat we niet (correct) voldoen aan onze overeenkomst.
- 14.9 Iedere aansprakelijkheid van ons voor enige andere vorm van schade is uitgesloten. Dat betekent dat vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade als gevolg van misgelopen omzet of winst, vertragingsschade, schade door verlies van gegevens, schade door overschrijding van termijnen, diefstal, verlies of beschadiging van zaken tijdens onze dienstverlening is uitgesloten.
- 14.10 Onze eventuele aansprakelijkheid voor directe schade is per gebeurtenis (waarbij een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen telt als één gebeurtenis) en is beperkt tot maximaal het totaalbedrag van de facturen voor de dienstverlening, die je van ons hebt afgenomen.
- 14.11 De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid, zoals we dat hiervoor hebben aangegeven, geldt niet als jouw schade het gevolg is van onze opzet of bewuste roekeloosheid.

- 14.12 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat je de directe schade onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na het ontstaan daarvan schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij ons meldt.
- 14.13 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ons vervalft door het enkele verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de oorzaak van de vordering tot schadevergoeding.

Artikel 15 Intellectueel eigendom

- 15.1 Onder andere op teksten, cursus- en trainingsmateriaal, foto's, video's, werkwijzen, methoden en content die bij onze diensten horen, en in het bijzonder de door ons gebruikte D.A.T.O.-methode, bezitten wij de intellectuele eigendomsrechten.
- 15.2 Je mag niet zonder onze toestemming onze intellectuele eigendomsrechten commercieel gebruiken, kopiëren, vermenigvuldigen of verkopen.
- 15.3 Maak je inbreuk op onze intellectuele eigendomsrechten, dan moet je voor iedere inbreuk een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000,- aan ons betalen. We behouden altijd het recht om ook onze werkelijk geleden schade door je inbreuk door jou vergoed te krijgen.

Artikel 16 Vertrouwelijkheid, geheimhouding en privacy

- 16.1 Alle informatie die we over en weer met elkaar delen houden we geheim en behandelen we vertrouwelijk. Afhankelijk van de omstandigheden sluiten we een aparte geheimhoudingsovereenkomst.
- 16.2 Het kan zijn dat we in de uitvoering van onze overeenkomst persoonsgegevens verwerken. Hierbij houden we ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoe we precies omgaan met het verwerken van je persoonsgegevens kun je lezen in onze privacyverklaring.

Artikel 17 Klachten en geschillen

- 17.1 Heb je een klacht over hoe we de overeenkomst uitvoeren, over de kwaliteit van onze dienstverlening of over een factuur? Laat het ons zo snel mogelijk weten.
- 17.2 Pas als het niet lukt om het geschil onderling op te lossen, leggen wij, of leg jij, het geschil voor aan de bevoegde rechter.

Artikel 18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 18.1 Op al onze aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Geschillen leggen we voor aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarbinnen Nusa Services gevestigd is of kantoor houdt.