

---

# ALGEMENE VOORWAARDEN JA-ZOO, JOUW ZAKEN OP ORDE

## Artikel 1 - Begrippen

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter beginnend, in de navolgende betekenis gebruikt.

1. **Ja-ZOO:** L.J. Keuper h.o.d.n. Ja-ZOO, Jouw Zaken Op Orde, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Lakenvelderstraat 19, 3573 SG te Utrecht, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 54561795.
2. **Klant:** Iedere rechtspersoon dan wel natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die binnen zijn beroeps- of bedrijfsactiviteiten vallen, met wie Ja-ZOO een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. **Partijen:** Ja-ZOO en de Klant gezamenlijk.
4. **Overeenkomst:** Iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan Ja-ZOO zich jegens de Klant verbindt tot het verlenen van Diensten.
5. **Diensten/Dienstverlening:** De diensten waartoe Ja-ZOO zich in het kader van de Overeenkomst jegens de Klant verbindt, waaronder, doch niet uitsluitend, begrepen kunnen zijn, advisering op het gebied procesoptimalisatie, het uitvoeren van (interim)opdrachten op het gebied van procesoptimalisatie, officemanagement en/of andere secretariële, administratieve en/of organisatorische ondersteuning, diensten als virtual assistant, zowel uitvoerend, op administratief gebied, als meedenkend, op strategisch niveau, timemanagementtraining/-coaching en de beschikbaarstelling van E-Learning.
6. **E-Learning:** Het geheel van (educatieve) content dat Ja-ZOO middels het Platform aan de Gebruiker beschikbaar stelt op het gebied van slim en gezond werken (ofwel timemanagement).
7. **Gebruiker:** Ieder natuurlijk persoon die in het kader van de Overeenkomst gerechtigd is van de E-Learning gebruik te maken, al dan niet tevens de Klant.
8. **Platform:** De website waarop Ja-ZOO de E-Learning beschikbaar stelt aan de Gebruiker.
9. **Aanbod:** Een aan de Klant gericht aanbod van Ja-ZOO met de strekking om door aanvaarding daarvan door de Klant een Overeenkomst tot stand te brengen, waaronder, doch niet uitsluitend, begrepen kan zijn, een offerte en een aanbod tot online inschrijving of aanmelding voor E-Learning.
10. **Schriftelijk:** Communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod, iedere Overeenkomst en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomst tussen Partijen.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, verwijst het Aanbod naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden en worden deze aan de Klant ter inzage aangeboden.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover het bepaalde in deze algemene voorwaarden afwijkt van hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, prevaleert hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de Klant, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
6. 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.

7. In het geval Ja-ZOO 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. Elk Aanbod is vrijblijvend, ook in geval in het Aanbod is aangegeven dat deze voor een bepaalde tijd geldig is. Ja-ZOO kan haar Aanbod tot zo spoedig mogelijk, althans uiterlijk vijf werkdagen na de aanvaarding daarvan door de Klant, nog intrekken. Ja-ZOO heeft dan ook het recht om het aangaan van een Overeenkomst met de Klant om een voor Ja-ZOO gegronde reden te weigeren.
2. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd zodat de Klant in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken.
3. Een Aanbod geldt niet automatisch voor vervolgovereenkomst tussen Partijen.
4. Ja-ZOO is niet gehouden aan een Aanbod indien de Klant 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 de Klant geen rechten ontleen.

### **Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in artikel 3.1, tot stand op het moment dat de Klant het Aanbod, op de eventueel daartoe door Ja-ZOO aangewezen wijze, heeft aanvaard. Indien de aanvaarding van de Klant afwijkt van het Aanbod, komt de Overeenkomst niet conform deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Ja-ZOO anders aangeeft.
2. Indien de Klant de Overeenkomst (mede) namens een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart hij door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De Klant is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit die Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

### **Artikel 5 - Verplichtingen van de Klant**

1. De Klant is verplicht alle door Ja-ZOO verzochte informatie tijdig en/of vóór aanvang van de Diensten en in de door Ja-ZOO gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Ja-ZOO niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van de Klant.
2. Ja-ZOO is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om de Klant te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Ja-ZOO verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Ja-ZOO voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Ja-ZOO kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Ja-ZOO gerechtigd om de Dienstverlening op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder jegens de Klant gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade uit welke hoofde dan ook. In geval van gewijzigde omstandigheden dient de Klant dit direct, dan wel uiterlijk drie werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Ja-ZOO.
4. De Klant dient Ja-ZOO voorts steeds alle voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste medewerking te verlenen. De Klant neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de Overeenkomst te optimaliseren.
5. De Klant is voorts gehouden Ja-ZOO zo spoedig mogelijk mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden die zich al dan niet na totstandkoming van de Overeenkomst openbaren en waarvan redelijkerwijs kenbaar is dat die feiten of omstandigheden van invloed zijn op de tijdige en/of deugdelijke uitvoering van de Overeenkomst.
6. Indien en voor zover de Diensten worden verleend op locatie van de Klant of een andere door hem aangewezen en tussen Partijen overeengekomen locatie, draagt de Klant er zorg voor dat de aangewezen ruimte van uitvoering daarvoor geschikt is en Ja-ZOO op die locatie kosteloos gebruik kan maken van alle daar aanwezige en in redelijkheid door haar gewenste zaken en voorzieningen. Ja-ZOO heeft het recht aanvullende voorwaarden te stellen aan de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde zaken c.q. voorzieningen.
7. Indien dit in het kader van de Dienstverlening relevant is, is de Klant te allen tijde eindverantwoordelijk voor het contact met zijn klanten. Ja-ZOO is hierin slechts een tussenpersoon en vertegenwoordigd nimmer (het bedrijf van) de Klant.

## Artikel 6 - Uitvoering van de Dienstverlening

1. Ja-ZOO zal zich inspannen om de overeengekomen Dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Ja-ZOO 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 omvat uitsluitend de door Ja-ZOO te verrichten prestaties die uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Ja-ZOO is, onverminderd de mogelijkheid van Partijen om aanvullende afspraken te maken, nimmer gehouden prestaties te verrichten die zich buiten de inhoud of omvang begeven van hetgeen uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. Indien Partijen overeenkomen dat Ja-ZOO prestaties verricht die zich buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst begeven, worden deze prestaties aan de Klant doorberekend tegen de tussen Partijen reeds overeengekomen of nog overeen te komen tarieven.
3. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van de Klant. Derden kunnen niet rechtstreeks bij Ja-ZOO rechten ontlenuen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Ja-ZOO niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van de Klant op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de Diensten wordt gewijzigd.
5. Ja-ZOO is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 Burgerlijk Wetboek (BW) en 7:407 lid 2 BW is uitgesloten.
6. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de derden als bedoeld in het vorige lid. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan Ja-ZOO, jegens de Klant een beroep doen op de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen en geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden ook ten aanzien van deze derden, als ware zij zelf partij bij de Overeenkomst.

## Artikel 7 - Termijnen

1. Ja-ZOO spant zich in de eventuele uitvoerings- en/of opleveringstermijnen waartoe zij zich jegens de Klant heeft verbonden, na te komen, doch zijn deze termijnen uitsluitend te beschouwen als indicatieve, niet-fatale termijnen. Het verzuim van Ja-ZOO treedt niet eerder in dan nadat de Klant Ja-ZOO Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn voor de nakoming is vermeld en Ja-ZOO na het verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds met de nakoming in gebreke is.
2. Indien Ja-ZOO voor de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van door de Klant te verstrekken gegevens of anderszins te verrichten inspanningen, en deze gegevens niet tijdig worden aangeleverd c.q. deze inspanningen niet tijdig worden verricht, is Ja-ZOO gerechtigd de uitvoering c.q. levering op te schorten voor de duur van de vertraging.
3. Verzuim van Ja-ZOO biedt de Klant recht op ontbinding van dat gedeelte van de Overeenkomst waarop het verzuim betrekking heeft, doch nimmer recht op aanvullende of vervangende schadevergoeding.

## Artikel 8 – Reguliere duur en regulier einde van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt door afronding van de Diensten of door verstrijken van de bepaalde looptijd waarvoor deze is aangegaan, met dien verstande dat als uit de aard en/of strekking van de Overeenkomst voortvloeit dat de Overeenkomst niet eindigt door afronding van de Diensten én geen bepaalde looptijd is overeengekomen, geacht wordt dat de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan.
2. Indien de Dienstverlening een interim-opdracht betreft, kan de Klant de Overeenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken, tenzij de interim-opdracht is aangegaan voor een bepaalde looptijd van langer dan zes maanden, in welk geval een opzegtermijn van een maand geldt. Tussentijdse opzegging dient Schriftelijk te geschieden.
3. Een Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, eindigt door Schriftelijke opzegging door één der Partijen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

## **Artikel 9 – Irreguliere beëindiging van de Overeenkomst (annulering) door de Klant**

1. Indien de Klant de Overeenkomst na totstandkoming daarvan tussentijds annuleert of de toepasselijke opzegtermijn niet respecteert, is Ja-ZOO gerechtigd vergoeding te vorderen van de volledige omzetsderving die zij daardoor lijdt, alsook van vergoeding van de eventuele reeds gemaakte bijkomende kosten.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid geldt dat indien de Dienstverlening betreft advisering op het gebied procesoptimalisatie, dat de Klant in geval van tussentijdse annulering slechts een evenredige vergoeding verschuldigd is voor de tot de annulering eventueel reeds verleende Diensten, alsook een vergoeding van de eventuele reeds gemaakte bijkomende kosten, met dien verstande dat als Ja-ZOO aantoonbaar is dat zij door totstandkoming van de Overeenkomst, één of meerdere andere opdrachten heeft geweigerd, zij aanspraak maakt op vergoeding van de volledige omzetsderving met betrekking tot de Overeenkomst.

## **Artikel 10 – Irreguliere beëindiging van de Overeenkomst (ontbinding) én opschorting door Ja-ZOO**

1. Tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opschorting met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt, is Ja-ZOO bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien en voor zolang de Klant tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst (waaronder het bepaalde in deze algemene voorwaarden aldus mede begrepen).
2. Ja-ZOO is bevoegd de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Klant ten aanzien waarvan hij tekortschiet, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de Klant Schriftelijk door Ja-ZOO in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Klant zijn verplichtingen (alsnog) kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet indien Ja-ZOO uit een mededeling van de Klant moet afleiden dat de Klant blijvend in de nakoming zal tekortschieten, in welk geval een ingebrekestelling dan ook zinloos is en de ontbinding zonder ingebrekestelling kan geschieden.
3. Tenzij de Klant zijn (toekomstige) betalingsverplichtingen jegens Ja-ZOO reeds volledig is nagekomen, is Ja-ZOO gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant in staat van faillissement verkeert, enig beslag op zijn goederen is gelegd of anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken.
4. Voorts is Ja-ZOO gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd.
5. De Klant maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Ja-ZOO op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en/of ontbindingsrecht.
6. Indien de grond die tot opschorting of ontbinding van de Overeenkomst heeft geleid, aan de Klant kan worden toegerekend (wat slechts in geval van lid 4 niet altijd zo hoeft te zijn), maakt Ja-ZOO jegens de Klant aanspraak op vergoeding van de schade die Ja-ZOO dientengevolge lijdt. Deze schadevergoeding is gelijk aan de kosten die de Klant verschuldigd zou zijn indien de Overeenkomst op het moment van ontbinding was geëindigd conform het bepaalde in artikel 8.
7. Indien Ja-ZOO de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle eventuele nog openstaande vorderingen op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 11 – Adviezen**

1. Ja-ZOO kan, indien uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen, 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 Ja-ZOO de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De Klant beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of hij de adviezen opvolgt.
2. De door Ja-ZOO verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies. Ook indien Ja-ZOO de Klant bijstaat bij onderhandelingen, is dit advies nimmer juridisch of fiscaal advies. Indien de Klant dit advies opvat als juridisch en/of fiscaal advies, dient de Klant dit eerst met een daartoe opgeleide specialist (jurist/fiscalist) te overleggen.

## Artikel 12 - E-Learning

1. Ja-ZOO verleent aan de Gebruiker een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht met betrekking tot de E-Learning. Dit gebruiksrecht vervalt door het eindigen van de Overeenkomst. De Gebruiker heeft slechts toegang tot de E-Learning indien door de Klant is voldaan aan zijn betalingsverplichtingen.
2. Het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid is niet overdraagbaar. Het is niet toegestaan om het gebruiksrecht te verkopen, te verhuren, in sublicentie te geven of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen.
3. De Gebruiker mag het gebruiksrecht als bedoeld in lid 1 slechts aanwenden voor persoonlijk (professioneel) gebruik.
4. Alle handelingen die worden verricht onder een account van een Gebruiker, worden aan de Klant toegerekend. Gebruik van de E-Learning aan de hand van de door Ja-ZOO in het kader van de Overeenkomst verstrekte inloggegevens, geschiedt dan ook onder verantwoordelijkheid van de Klant. De Klant staat ervoor in dat de Gebruiker die van de E-Learning gebruik maakt, zich conformeert aan de voorwaarden die krachtens de onderhavige algemene voorwaarden verbonden zijn aan het gebruik van de E-Learning. Niet-nakoming van deze voorwaarden wordt aan de Klant toegerekend, als ware het zijn eigen doen en nalaten.
5. Het is niet toegestaan om de middels het Platform beschikbaar gestelde content, zoals video's, afbeeldingen en teksten, aan te wenden voor andere doeleinden dan waarvoor deze aan de Gebruiker beschikbaar zijn gesteld. Gebruik van de content is uitsluitend toegestaan met behulp van en overeenkomstig de aangeboden en normale functionaliteiten van het Platform. Onder meer het verspreiden, kopiëren, downloaden, verkopen en in licentie geven van de bedoelde content is ten strengste verboden.
6. De Klant staat ervoor in dat alle eventuele aanwijzingen van Ja-ZOO die worden gegeven in verband met het gebruik van de E-Learning, worden opgevolgd.
7. Het is niet toegestaan om het Platform te gebruiken voor illegale of anderszins ongeoorloofde doeleinden. Gebruik van het Platform dient te geschieden met inachtneming van alle krachtens de overheid gestelde wetten, regels en voorschriften die van toepassing zijn op het gebruik van het Platform. In het bijzonder zijn Gebruikers gebonden aan de toepasselijke wetgeving aangaande intellectuele eigendom.
8. Het is niet toegestaan om het Platform of de servers of netwerken waarvan Ja-ZOO voor de exploitatie van de E-Learning gebruik maakt, te belemmeren of te verstoren, bijvoorbeeld door worms, virussen, spyware, malware of andere destructieve of ontwrichtende codes te verzenden.
9. De inhoud van E-Learning mag door Ja-ZOO te allen tijde op ondergeschikte, voor de Klant en Gebruiker redelijkerwijs niet-bezwaarlijke punten, worden gewijzigd.
10. De Klant staat ervoor in dat de Gebruiker zich onthoudt van ongeoorloofd gebruik van het Platform (waaronder de E-Learning aldus mede begrepen) en zich zal opstellen en gedragen conform hetgeen door Ja-ZOO mag worden verwacht van een behoorlijke gebruiker. In het bijzonder is het niet toegestaan:
  - toegang (proberen te) verkrijgen tot E-Learning waarvoor de betreffende persoon niet geautoriseerd is;
  - op zodanige wijze gebruik te maken van het Platform dat de juiste werking daarvan wordt verhinderd, dan wel dat hierdoor schade of hinder voor andere gebruikers van het Platform kan worden veroorzaakt;
  - inloggegevens voor toegang tot het Platform (binnen of buiten de organisatie of huishouden van de Klant) te delen met derden.
11. Ja-ZOO kan de E-Learning mogelijk uitbreiden met modules die nieuwe functionaliteiten bevatten. Modules die tegen betaling aan nieuwe gebruikers van de E-Learning worden aangeboden, vallen niet automatisch onder de reikwijdte van de Overeenkomst. Indien de Klant gebruik wenst te (laten) maken van dergelijke modules, dient hij hierover nadere afspraken te maken met Ja-ZOO.
12. In geval van technische problemen dient de Klant Ja-ZOO hiervan Schriftelijk per e-mail te informeren. Ja-ZOO zal de nodige maatregelen treffen om de toegang tot de E-Learning te herstellen. Indien de Gebruiker een periode geen gebruik kan maken van de E-Learning, zal de toegang tot de E-Learning op verzoek van de Klant verlengd worden met de periode waarin gebruik van de E-Learning wegens technische problemen niet mogelijk was. Een dergelijk verzoek dient per e-mail te geschieden en zal pas worden toegewezen indien de technische problemen voor rekening en risico van Ja-ZOO komen.
13. Indien is betaald voor de toegang tot de E-Learning, maar hier geen gebruik van wordt gemaakt, zal Ja-ZOO de reeds betaalde gelden niet restitueren. De toegang tot de E-Learning voor een Gebruiker vervalt na een jaar.

## Artikel 13 - Overmacht

1. Ja-ZOO is niet verplicht de Overeenkomst (verder) na te komen indien en voor zolang zij daartoe niet in staat is als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht aan de zijde van Ja-ZOO wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wetgeving en jurisprudentie wordt begrepen, in elk geval verstaan, (i) fouten of tekortkomingen van derden waarvan de Dienstverlening afhankelijk is, (ii) gebrekkigheid van programmatuur, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (v) ziekte van werknemers van Ja-ZOO of door haar ingeschakelde adviseurs/freelancers en (vi) overige situaties die buiten de invloedssfeer van Ja-ZOO vallen en die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. Indien de overmachtssituatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt of langer dan drie maanden voortduurt of zal voortduren, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
4. Indien Ja-ZOO bij het intreden van de overmachtssituatie reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk nog aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte c.q. nog uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst afzonderlijk in rekening te brengen als ware er sprake van een zelfstandige Overeenkomst. Overige schade als gevolg van overmacht komt niet voor vergoeding in aanmerking.

## Artikel 14 – Prijzen, bijkomende kosten en betaling

1. Het Aanbod vermeldt uitdrukkelijk het uurtarief of de vaste prijs waartegen de Diensten worden verleend, alsook de eventuele voor rekening van de Klant komende kilometervergoeding en vergoeding voor reistijd. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, bedraagt de vergoeding voor reistijd 50% van het overeengekomen uurtarief en wordt de reistijd berekend over reizen die op de betreffende dag langer dan één uur duren, waarbij de duur van de heen- en terugreis bij elkaar wordt opgeteld. Eventuele andere onkosten die Ja-ZOO buiten uurtarief of de vaste prijs ten behoeve van de Klant maakt, zullen eveneens aan de Klant in rekening worden gebracht.
2. Alle door Ja-ZOO vermelde en door de Klant verschuldigde bedragen zijn exclusief aan de Klant in rekening te brengen btw.
3. Behoudens tegenbewijs van de Klant is de administratie van Ja-ZOO bepalend voor de gewerkte uren en gemaakte onkosten.
4. In geval van een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is Ja-ZOO gerechtigd om de overeengekomen tarieven Schriftelijk aan te passen met inachtneming van een termijn van drie maanden.
5. De Klant kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
6. Behoudens voor zover Partijen ter zake reeds uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen, is Ja-ZOO gerechtigd om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of betaling in termijnen te vorderen. In geval de Overeenkomst een langere doorlooptijd heeft dan een maand en de Overeenkomst tegen uurtarief wordt uitgevoerd, zal Ja-ZOO maandelijks factureren.
7. Betalingen dienen te geschieden op de daartoe door Ja-ZOO aangewezen wijze, op het daartoe door Ja-ZOO aangegeven moment of binnen de op de betreffende factuur vermelde termijn.
8. In geval van betaling aan Ja-ZOO middels automatische incasso is overeengekomen, de machtiging tot automatische incasso wordt ingetrokken of in geval een betaling wordt gestorneerd, dan dient de betaling alsnog middels overboeking te geschieden, binnen de door Ja-ZOO op de betreffende factuur vermelde termijn.
9. Ja-ZOO is gerechtigd de aan de Klant toekomende facturen uitsluitend per e-mail aan hem beschikbaar te stellen.
10. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Klant, zijn de vorderingen op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
11. De Klant is steeds gehouden te betalen zonder beroep op opschorting of verrekening.

## Artikel 15 - Incassobeleid

1. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de Klant van rechtswege in. Vanaf de dag dat dit verzuim intreedt, is de Klant, over het openstaande bedrag, een rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt.
2. Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijke, buitengerechtelijke als executiekosten, gemaakt ter verkrijging van door de Klant verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Klant.



## Artikel 16 - Retentierecht

Ja-ZOO heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien de Klant nog niet (volledig) aan zijn reeds opeisbare betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Ja-ZOO gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.

## Artikel 17 - Klachten

1. Indien de Klant niet tevreden is over de Dienstverlening of anderszins klachten heeft over de uitvoering van de Overeenkomst, is de Klant verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de betreffende aanleiding die tot de klacht heeft geleid, te melden. Klachten kunnen mondeling of Schriftelijk gemeld worden via [loeskeuper@ja-zoo.nl](mailto:loeskeuper@ja-zoo.nl) met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door de Klant voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Ja-ZOO de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Ja-ZOO zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

## Artikel 18 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Ja-ZOO verleent de Diensten naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen die aan een bekwaam vakgenoot mogen worden gesteld. Ja-ZOO verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 6.1, echter uitsluitend tot een inspanningsverbintenis; Ja-ZOO kan in geval van een inspanningsverbintenis nimmer garanderen dat de resultaten worden behaald die de Klant of een Gebruiker met behulp van de Dienstverlening beoogt te behalen en aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
2. Ja-ZOO draagt geen aansprakelijkheid voor schade in verband met of schade die veroorzaakt is door een onjuistheid of onvolledigheid in de door of namens de Klant verstrekte informatie, een andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Klant die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien dan wel een andere omstandigheid die niet aan Ja-ZOO kan worden toegerekend.
3. De inhoud van opgeleverde adviezen van Ja-ZOO zijn niet bindend en slechts adviserend van aard. De Klant beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of hij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Ja-ZOO opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van een advies komen voor rekening en risico van de Klant. De Klant is te allen tijde vrij om zijn eigen keuzes te maken die afwijken van het opgeleverde advies van Ja-ZOO.
4. Indien door of namens de Klant een derde wordt ingeschakeld, is Ja-ZOO nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door de Klant ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van een opgesteld advies) van de door de Klant ingeschakelde derde in Ja-ZOO haar eigen advies.
5. Ja-ZOO staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Ja-ZOO verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan en aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
6. Ja-ZOO is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op het Platform, de website van Ja-ZOO of van gelinkte websites.
7. Ja-ZOO is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van het Platform en is niet aansprakelijk voor storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van het Platform.
8. Aansprakelijkheid van Ja-ZOO voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers of personeel van de Klant, verdragingschade, renteschade en immateriële schade, verminking of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in het volgende lid, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
9. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Ja-ZOO gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Ja-ZOO. Ja-ZOO is uitsluitend aansprakelijk te houden voor aan haar toerekenbare, directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten noodzakelijk om de gebrekkige prestatie van Ja-ZOO aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;

- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
10. In geval niettegenstaande de in het overige van deze algemene voorwaarden vervatte aansprakelijkheidsuitsluitingen enige aansprakelijkheid op Ja-ZOO mocht rusten, zal de aansprakelijkheid te allen tijde beperkt zijn tot eenmaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, of, indien de Overeenkomst reeds een langere looptijd heeft dan zes maanden, de over de laatste zes maanden verschuldigde factuurwaarde.
  11. Op straffe van verval van enig eventueel recht op schadevergoeding dient de Klant Ja-ZOO binnen 14 dagen na ontdekking van de fout of tekortkoming van Ja-ZOO Schriftelijk in gebreke te stellen waarin een redelijke termijn is vermeld waarbinnen Ja-ZOO de fout of tekortkoming kan herstellen. De ingebrekestelling dient een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de fout of tekortkoming te bevatten zodat Ja-ZOO in staat is om adequaat te reageren.
  12. De verjaringstermijn van alle rechtsvorderingen jegens Ja-ZOO verjaren na verloop van een jaar na het ontstaan van de betreffende vordering, met dien verstande dat elk recht op schadevergoeding als verwerkt wordt aangemerkt indien een jaar is verstreken sinds beëindiging van de Overeenkomst en de vordering niet binnen deze termijn is ingediend.

## **Artikel 19 - Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, in welke vorm dan ook die hij aan Ja-ZOO verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die hij van derden heeft verkregen en welke aan Ja-ZOO zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst. De Klant 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 de Klant Ja-ZOO van elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Klant vrijwaart Ja-ZOO 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.
3. De Klant vrijwaart Ja-ZOO van alle aanspraken van de Klant en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame personen, alsmede van de afnemers van de Klant, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. De Klant vrijwaart Ja-ZOO van alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de Diensten, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door de Klant verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van de Klant jegens derde(n).
5. Indien de Klant elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Ja-ZOO verstrekt, garandeert de Klant dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
6. De Klant zal Ja-ZOO vrijwaren van alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de Schriftelijke toestemming van Ja-ZOO is verspreid.
7. De Klant vrijwaart Ja-ZOO van alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door de Klant aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Ja-ZOO geleverde Diensten, tenzij de Klant kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de Dienst van Ja-ZOO.

## **Artikel 20 - Geheimhouding**

1. Ja-ZOO zal alle vertrouwelijke informatie, zoals persoonsgegevens, vertrouwelijke bedrijfsgegevens en gegevensbestanden en van de Klant en overige bij de uitvoering van de Overeenkomst Ja-ZOO ter kennis gekomen vertrouwelijke gegevens, zorgvuldig bewaren en geheimhouden, voor zover een bevoegdheid tot het tegendeel niet dwingend uit de aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit. De Klant is tevens gehouden tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie direct of indirect afkomstig van Ja-ZOO, voor zover een bevoegdheid tot het tegendeel niet dwingend uit de aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit. In het bijzonder ziet de geheimhoudingsverplichting van de Klant op door Ja-ZOO opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van de Klant. Het is de Klant uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden.
2. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt indien dit door de andere Partij is medegedeeld dan wel voortvloeit uit de aard van de informatie. Vertrouwelijke informatie is in elk geval niet informatie die reeds openbaar of algemeen bekend is.



3. Partijen zullen van elkaar ontvangen vertrouwelijke informatie slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.
4. De verplichtingen uit dit artikel vinden geen toepassing indien een der Partijen krachtens de wet of een gerechtelijke uitspraak wordt verplicht tot het verstrekken van vertrouwelijke informatie aan derden en deze Partij zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht. In dat geval komt de andere Partij nimmer het recht toe op ontbinding van de Overeenkomst dan wel op vergoeding van eventueel hierdoor ontstane schade.
5. Ja-ZOO is gerechtigd om de door de uitvoering van de Overeenkomst toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie over de organisatie van de Klant, dan wel personen van de bij Dienstverlening betrokkenen, ter kennis van derden wordt gebracht.
6. De geheimhoudingsverplichting leggen Partijen ook de eventueel door hen in te schakelen of bij de Overeenkomst betrokken derden op.

## **Artikel 21 - Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Ja-ZOO dan wel haar licentiegevers behouden zich het auteursrecht en alle overige rechten van intellectuele eigendom voor op de door hen gehanteerde werkwijzen en methoden, opgestelde rapportages en verstrekte adviezen, beschikbaar gestelde E-Learning en welke andere van rechtswege met intellectueel eigendom beschermde goederen dan ook, één en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming van deze goederen van de Klant zelf of van door hem ingeschakelde derden. De uitoefening van de bedoelde intellectuele eigendomsrechten, openbaringen en overdrachten daaronder begrepen, is, onverminderd hetgeen uitdrukkelijk tussen Partijen is overeengekomen, zowel tijdens als na de uitvoering van de Overeenkomst uitsluitend aan Ja-ZOO c.q. haar licentiegevers voorbehouden.
2. De Klant en Gebruikers zijn verplicht om de goederen als bedoeld in het vorige lid slechts aan te wenden voor eigen gebruik, althans voor gebruik dat verenigbaar is met de aard en strekking van de Overeenkomst. Deze goederen mogen niet, op welke wijze dan ook, hetzij tegen vergoeding, hetzij om niet, aan derden ter beschikking worden gesteld, noch op welke andere manier dan ook handelen of nalaten te handelen, zodat derden hierover kunnen beschikken anders dan in verband met toepassing van de vorige zin. Het is de Klant en Gebruikers niet toegestaan om vorenbedoelde goederen of delen daarvan te kopiëren, te reproduceren of op andere wijze te verveelvoudigen.

## **Artikel 22 - Slotbepalingen**

1. Op iedere Overeenkomst en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Ja-ZOO is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. In een voorkomend geval zal de Klant daarvan in kennis worden gesteld, waarbij de gewijzigde algemene voorwaarden aan hem worden verstrekt en waarna deze van toepassing zijn.
3. Uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de rechtbank Midden-Nederland (locatie Utrecht) wordt in eerste aanleg aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen tussen Partijen kennis te nemen, onverminderd het recht van Ja-ZOO een andere volgens de wet bevoegde rechter aan te wijzen.
4. Indien deze algemene voorwaarden in meerdere talen beschikbaar zijn, is de Nederlandstalige versie daarvan steeds bepalend voor de uitleg van de daarin opgenomen bedingen.

Utrecht, 3 oktober 2024