

Algemene Voorwaarden Ja-ZOO, Jouw Zaken Op Orde

L.J. Keuper h.o.d.n. Ja-ZOO, Jouw Zaken Op Orde (hierna: Ja-ZOO) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54561795 en is gevestigd aan Lakenvelderstraat 19 (3573SG) te Utrecht.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Klant tot het verrichten van Diensten c.q. Digitale Producten door Ja-ZOO.
3. Bedrijf: De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
4. Diensten: De Diensten die Ja-ZOO aanbiedt zijn advisering op het gebied procesoptimalisatie, het uitvoeren van (interim)opdrachten op het gebied van procesoptimalisatie en officemanagement, diensten in de vorm van virtual assistant, zowel uitvoerend, op administratief gebied, als meedenkend, op strategisch niveau en timemanagementtraining (zowel fysiek als virtueel).
5. Digitale Producten: De Producten die door Ja-ZOO worden aangeboden zijn online trainingen op het gebied van slim en gezond werken (ofwel timemanagement) (e-learning).
6. Ja-ZOO: De aanbieder van Digitale Producten en/of Diensten aan Klant.
7. Klant: het Bedrijf dat Ja-ZOO heeft aangesteld, projecten aan Ja-ZOO heeft verleend voor Diensten die door Ja-ZOO worden uitgevoerd, of waaraan Ja-ZOO een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan alsmede het Bedrijf dat een Overeenkomst op afstand aangaat met Ja-ZOO en één of meerdere online training afneemt.
8. Overeenkomst: elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Klant en Ja-ZOO, alsmede voorstellen van Ja-ZOO voor Diensten die door Ja-ZOO aan Klant worden verstrekt en die door Klant worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Ja-ZOO alsmede de koopovereenkomst op afstand die strekt tot de verkoop van en toegang tot Digitale Producten die door Klant gekocht zijn van Ja-ZOO. Deze algemene voorwaarden vormen een onverbreeklijk geheel.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Ja-ZOO, elke Overeenkomst tussen Ja-ZOO en Klant en op elke dienst die en/of elk Digitaal Product dat door Ja-ZOO wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Klant de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Ja-ZOO aan Klant aangeven op welke wijze Klant de algemene voorwaarden kan inzien.

3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Ja-ZOO is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Klant.
5. De algemene voorwaarden van Klant zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. 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.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. 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. Alle door Ja-ZOO gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Ja-ZOO is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Klant schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, dan wel indien Klant het verschuldigde bedrag reeds heeft voldaan. Niettemin heeft Ja-ZOO het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Klant om een voor Ja-ZOO gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Klant in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden in het aanbod van Ja-ZOO zijn in beginsel indicatief en geven Klant bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst inzake Diensten komt tot stand op het moment dat Klant een Aanbod c.q. Overeenkomst van Ja-ZOO heeft aanvaard door het Aanbod online te accorderen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
2. Ja-ZOO heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. De Overeenkomst inzake Digitale Producten komt tot stand op het moment dat Klant een Aanbod van Ja-ZOO heeft aanvaard door het betreffende Product via de aangewezen betaaldienst te betalen waarop Klant op haar beurt toegang zal krijgen tot de e-learning.
4. Ja-ZOO is niet gehouden aan een Aanbod indien 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 Klant geen rechten ontleen.
5. Indien Klant een reeds bevestigde Dienst annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Klant.
6. Elke Overeenkomst die met Ja-ZOO wordt aangegaan of een project dat door Klant aan Ja-ZOO wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Ja-ZOO is verbonden.
7. Het herroepingsrecht van Klant inzake Diensten is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.
8. Klant heeft geen recht op herroeping in geval van de aanschaf van de e-learning c.q. online training, indien Klant hier uitdrukkelijk van afziet. Klant verkrijgt direct na betaling toegang tot de Digitale Producten via de overeengekomen wijze.
9. Indien de Overeenkomst door meerdere Klanten wordt aangegaan, is elke Klant afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst inzake Diensten

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Ja-ZOO van Klant verkrijgt.
2. Zowel Klant als Ja-ZOO kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Klant.

3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Klant onverlet voor zover Ja-ZOO ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Klant dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Klant de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Ja-ZOO tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Ja-ZOO is hierbij leidend.
6. Zowel Klant als Ja-ZOO kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Ja-ZOO nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

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 op basis waarvan Ja-ZOO de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Klant. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Klant verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Ja-ZOO aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Ja-ZOO heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Ja-ZOO niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Klant op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Ja-ZOO, is Klant gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. Ja-ZOO is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Ja-ZOO Klant tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Klant verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Ja-ZOO aansprakelijk voor het bijstellen van

de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Klant niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Ja-ZOO of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Klant komen, sprake is van vertraging heeft Ja-ZOO recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Klant.

Artikel 7 - Verplichtingen Klant

1. Klant is verplicht alle door Ja-ZOO verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de 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 van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Klant.

2. Ja-ZOO is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om 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 haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade uit welke hoofde dan ook jegens Klant. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Klant dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Ja-ZOO.

Artikel 8 - Adviezen

1. Ja-ZOO kan indien daartoe opdracht is gegeven 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. Klant beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij 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 Klant bijstaat bij onderhandelingen is dit advies nimmer juridisch advies. Indien Klant dit advies opvat als juridisch en/of fiscaal advies dient Klant dit eerst met een daartoe opgeleide specialist (jurist/fiscalist) te overleggen.

3. Klant is op eerste verzoek van Ja-ZOO verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Ja-ZOO wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Klant niet

of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Ja-ZOO gedaan voorstel, is Klant te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Ja-ZOO kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Klant en diens medewerkers. Klant staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

5. Klant zal Ja-ZOO schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Klant aandacht wenst.

Artikel 9 - Telefonisch accountmanagement

1. In het kader van telefonisch accountmanagement voert Ja-ZOO de volgende diensten uit: relatiebeheer, klanten contact, het inplannen van afspraken en andere aanverwante diensten.

2. Klant stelt alle door Ja-ZOO gevraagde middelen, waaronder in het bijzonder verstaande programmatuur, ter beschikking, eventueel tegen betaling op overeengekomen wijze, voor zover de uitvoering van Ja-ZOO haar werkzaamheden dit vereist. Ja-ZOO heeft het recht aanvullende voorwaarden te stellen aan de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde middelen c.q. zaken.

3. Klant is te allen tijde eindverantwoordelijk voor het contact met haar klanten. Ja-ZOO is hierin slechts een tussenpersoon en vertegenwoordigd nimmer (het bedrijf van) Klant.

Artikel 10 - Timemanagement trainingen

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan Ja-ZOO een training verzorgen voor Klant en/of diens medewerkers.

2. De training vindt plaats op locatie van Klant. Indien de training plaatsvindt op locatie van Klant, is Klant verplicht de in het kader van de coaching vereiste faciliteiten tijdig ter beschikking te stellen. Indien een training niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat Klant niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Klant. Ja-ZOO is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van de training.

3. De training kan tevens virtueel plaatsvinden via Zoom (of een ander overeengekomen digitale dienst).

4. De inhoud van de door Ja-ZOO aangeboden training is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Ja-ZOO de op haar rustende zorgplichten in acht nemen.

5. Klant zal Ja-ZOO schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de training alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Klant aandacht wenst.

6. Ja-ZOO is gerechtigd een groepstraining te annuleren of te verplaatsen naar een andere datum indien er te weinig aanmeldingen zijn. De training wordt te allen tijde verplaatst in samenspraak met Klant. Partijen zullen hierover in overleg treden.

Artikel 11 - E-learning

1. Indien Klant en Ja-ZOO overeengekomen zijn dat de dienstverlening van Ja-ZOO ziet op het verzorgen van een e-learning zal deze worden aangeboden via een online portal van een derde, te weten Huddle. Ja-ZOO verleent aan Klant een niet-exclusief en beperkt gebruiksrecht met betrekking tot de e-learning.

2. Klant mag de online leeromgeving slechts gebruiken voor zijn eigen activiteiten. Daarmee is het gebruiksrecht niet overdraagbaar en is het Klant 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. Klant heeft slechts toegang tot de e-learning indien voldaan is aan de betalingsvoorwaarden. Tevens heeft Klant toegang tot de community voor vragen, antwoorden en tips van andere gebruikers. Indien het gaat om een besloten groep, dan krijgt Klant tevens toegang tot de besloten community.

4. In geval van technische problemen dient Klant Ja-ZOO hiervan schriftelijk per e-mail te informeren. Ja-ZOO zal de nodige maatregelen treffen om de toegang tot de dienst te herstellen. Indien Klant een periode geen gebruik kan maken van de toegang tot de dienst zal de toegang tot de dienst, op verzoek van Klant, verlengd worden met de periode waarin gebruik van de dienst 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.

5. Indien Klant heeft betaald voor de toegang, maar hier geen gebruik van maakt zal Ja-ZOO de reeds betaalde gelden niet restitueren. De toegang tot de online modules vervalt na een jaar.

6. Indien Klant een opfriscursus wenst te volgen na de eerste 12 maanden, dient Klant de toegang tot de opfriscursus aan te schaffen.

Artikel 12 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Klant nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Klant te komen, is Klant verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Ja-ZOO is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Klant verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Ja-ZOO, Ja-ZOO een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Klant.

Artikel 13 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. In geval van Diensten voert Ja-ZOO haar dienstverlening uit conform het overeengekomen (uur)tarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door Ja-ZOO opgestelde urenregistratie (nacalculatie). Tevens is betaling in termijnen mogelijk. Indien een periodieke betalingsverplichting van Klant is overeengekomen, is Ja-ZOO gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven schriftelijk aan te passen met inachtneming van een termijn van 3 maanden.
3. Ja-ZOO biedt de e-learning aan op basis van een vast tarief. Betaling dient vooraf te geschieden alvorens Klant toegang krijgt tot de e-learning.
4. Reistijd ten behoeve van Klant, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Klant doorberekend, tenzij anders overeengekomen.
5. Klant is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Klant door Ja-ZOO ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
6. Klant kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. Ja-ZOO is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
8. Klant dient deze kosten van de dienstverlening ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van uiterlijk 14 dagen zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Ja-ZOO.
9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Klant wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Klant uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 14 - Incassobeleid

1. Wanneer Klant niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van uiterlijk 14 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, is Klant van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Klant in verzuim is, zal Ja-ZOO zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele

voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Ja-ZOO meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Klant.

Artikel 15 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Ja-ZOO gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Klant en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Ja-ZOO de betrokkene hierover informeren.

2. Klant is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Ja-ZOO verwerkt worden. 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 Klant Ja-ZOO tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Ja-ZOO op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 16 - Opschorting en ontbinding

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

2. Ja-ZOO is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Klant in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Klant schriftelijk worden bevestigd.

3. Ja-ZOO is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Klant voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Klant verplicht om Ja-ZOO te vergoeden voor elk financieel verlies dat Ja-ZOO lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Klant.

Artikel 17 - Overmacht

1. Ja-ZOO is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Ja-ZOO wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Ja-ZOO, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant of diens derden aan Ja-ZOO zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van Ja-ZOO of door haar ingeschakelde adviseurs/freelancers en (vii) overige situaties die naar het oordeel van Ja-ZOO buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Klant worden betaald. Ja-ZOO is niet verplicht om Klant te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 18 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Ja-ZOO, is Ja-ZOO uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Klant Ja-ZOO binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Ja-ZOO deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Ja-ZOO in staat is om adequaat te reageren.
2. Indien het uitvoeren van de Overeenkomst door Ja-ZOO leidt tot aansprakelijkheid van Ja-ZOO, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Klant geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Ja-ZOO. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel. De aansprakelijkheid is voorts verder beperkt tot het bedrag dat door haar aansprakelijkheidsverzekering per aanspraak per jaar wordt uitgekeerd.
4. Ja-ZOO sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Ja-ZOO is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. Klant vrijwaart Ja-ZOO voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Klant aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Ja-ZOO geleverde Diensten, tenzij Klant kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Ja-ZOO.

6. Enige door Ja-ZOO opgeleverde adviezen, op basis van door Klant onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Ja-ZOO.
7. De inhoud van het opgeleverde advies van Ja-ZOO is niet bindend en slechts adviserend van aard. Klant beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Ja-ZOO opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Klant. Klant is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Ja-ZOO. Ja-ZOO is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
8. Indien door of namens Klant een derde wordt ingeschakeld, is Ja-ZOO nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Klant ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van het opgestelde advies) van de door Klant ingeschakelde derde in Ja-ZOO haar eigen advies.
9. 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.
10. Het succesvol afronden van een training door Klant wordt niet gegarandeerd. Klant is altijd zelf verantwoordelijk voor het met succes afronden van de training. Op Ja-ZOO rust een inspanningsverbintenis om Klant naar beste kunnen te begeleiden binnen het kader van de Overeenkomst. Iedere aansprakelijkheid voor schade die Klant lijdt als gevolg van het niet met succes afronden van de training is uitgesloten, gevolgschade daar nadrukkelijk onder begrepen. Een en ander behoudens de situatie waarin sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ja-ZOO.
11. 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 de website(s) of van gelinkte websites.
12. Ja-ZOO is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van het platform waarop de online training wordt gehost en is niet aansprakelijk voor storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van het platform van een derde partij.
13. Alle aanspraken van Klant wegens tekortschieten aan de zijde van Ja-ZOO vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Ja-ZOO binnen een jaar nadat Klant bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Ja-ZOO.

Artikel 19 - Geheimhouding

1. Ja-ZOO en Klant verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet

vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Klant aan Ja-ZOO bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Ja-ZOO is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Ja-ZOO opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Klant. Het is Klant uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Ja-ZOO steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Klant verstrekt.

3. Indien Ja-ZOO op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Ja-ZOO zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Ja-ZOO niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Klant geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Ja-ZOO aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Ja-ZOO vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Klant zal Ja-ZOO vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Ja-ZOO is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen Ja-ZOO en Klant ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 20 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Ja-ZOO waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle trainingen, content, ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Ja-ZOO en worden niet overgedragen aan Klant tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Ja-ZOO worden overgedragen aan Klant, is Ja-ZOO gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Klant. Een dergelijke vergoeding dient door Klant te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.

3. Het is Klant verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Ja-ZOO rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Ja-ZOO. Indien Klant wijzigingen wenst aan te brengen in door Ja-ZOO opgeleverde zaken, dient Ja-ZOO expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

4. Het is Klant verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Ja-ZOO rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 22 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Klant is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Ja-ZOO verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Ja-ZOO zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. 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, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Klant vrijwaart Ja-ZOO voor alle aanspraken van Klant en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Klant, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Klant vrijwaart Ja-ZOO voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Klant, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Klant verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Klant jegens derde(n).
5. Indien Klant elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Ja-ZOO verstrekt, garandeert Klant dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 23 - Klachten

1. Indien Klant niet tevreden is over de service van Ja-ZOO of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Klant verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding die tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via loeskeuper@ja-zoo.nl met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door 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 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 24 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Ja-ZOO en Klant is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het (CISG) Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

2. Ja-ZOO heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Klant hiervan op de hoogte stellen.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Ja-ZOO en Klant, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Midden-Nederland (locatie Utrecht) tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Utrecht, 31 mei 2022