

# Algemene voorwaarden Skillboosters B.V.

## Artikel 1 Definities

1. Skillboosters B.V. (hierna: Skillboosters is een besloten vennootschap die zich ten doel stelt het verlenen van diensten op het gebied van klanttevredenheid en klantcontact zoals, maar niet uitsluitend, trainingen en het bieden van adviezen en consultancy.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Algemene voorwaarden**' verstaan: de onderhavige Algemene voorwaarden.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Klant**' verstaan: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit of de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit en gebruikmaakt van de Diensten van Skillboosters.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Partijen**', en ieder afzonderlijk als '**Partij**', verstaan: Skillboosters en/of Klant.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Overeenkomst**' verstaan: de tussen Skillboosters en Klant gesloten Overeenkomst, al dan niet gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand waarbij tot het moment van sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand, waarbij Skillboosters zich jegens Klant verbindt Diensten te verrichten en Klant zich verbindt hiervoor een prijs te betalen. De Overeenkomst komt tot stand door een aanbod van Skillboosters en de aanvaarding daarvan door Klant, hetgeen nader wordt gespecificeerd in artikel 4.3 van deze Algemene voorwaarden.
6. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Diensten**' verstaan: alle door Skillboosters en/of door hem ingeschakelde derden aan Klant geleverde Diensten, onder andere inhoudende trainingen en het bieden van adviezen en consultancy op het gebied van klanttevredenheid en klantcontact, en geleverde Producten alsmede alle andere door Skillboosters ten behoeve van Klant verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Klant worden verricht.
7. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Website**' verstaan: de Website van Skillboosters, te raadplegen via [www.skillboosters.nl](http://www.skillboosters.nl).

## Artikel 2 Identiteit van Skillboosters

1. Skillboosters is bij de KvK geregistreerd onder nummer 80367224 en draagt btw-identificatienummer NL823807071B01. Skillboosters is gevestigd aan Schrans 18 (8932NE) te Leeuwarden.
2. Skillboosters is per e-mail te bereiken via [info@skillboosters.nl](mailto:info@skillboosters.nl) of middels de Website [www.skillboosters.nl](http://www.skillboosters.nl) en telefonisch op +31 (0)85 3037894.

## Artikel 3 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Skillboosters en op alle huidige en toekomstige Overeenkomsten, leveringen, commerciële relaties en overige rechtsverhoudingen tussen Partijen. De Algemene voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Skillboosters overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Klant.

#### **Artikel 4 Aanbod en totstandkoming Overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen op de Website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. Klant kan contact opnemen met Skillboosters via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten.
3. Skillboosters zal met Klant overleggen omtrent zijn verwachtingen en kan daarna een offerte opmaken die per e-mail verstuurd zal worden. De Overeenkomst komt pas tot stand door ondertekening van de offerte.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, is een offerte gedurende 30 (zegge: dertig) dagen na dagtekening geldig. Indien Klant de offerte niet binnen de voornoemde termijn aanvaardt, vervalt de offerte.
5. Als Skillboosters een bevestiging naar Klant stuurt, geeft die bevestiging richting aan de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Skillboosters kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Indien Klant aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Skillboosters dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Skillboosters deze schriftelijk bevestigt.
7. Een opdracht door Klant waaraan geen schriftelijke offerte vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Skillboosters.

#### **Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Skillboosters zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren.
2. Skillboosters heeft bij het leveren van de Diensten slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
3. Skillboosters heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. Bij het inschakelen van derden zal Skillboosters de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden, zoveel als dit in de relatie tot Klant redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is, met Klant overleggen. De kosten van het inschakelen van deze derden komen voor rekening van Klant, en zullen door Skillboosters worden doorbelast aan Klant.
5. De Overeenkomst kan alleen door Skillboosters worden uitgevoerd indien Klant volledige en correcte (contact)gegevens verstrekt aan Skillboosters bij het sluiten van de Overeenkomst. Klant draagt er derhalve zorg voor dat alle gegevens, waarvan Skillboosters aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Skillboosters worden verstrekt.
6. Klant draagt er zorg voor dat Skillboosters zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Klant zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is hij gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.
7. Indien voor de uitvoering van Diensten of levering van Producten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Klant Skillboosters hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Skillboosters dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

#### **Artikel 6 Wijziging van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Skillboosters en Klant tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.

2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht zal vooraf een aparte afspraak over de honorering worden gemaakt. Zonder aanvullende offerte gelden de oorspronkelijke voorwaarden, waarbij de extra Diensten tegen het afgesproken tarief betaald worden.
3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Skillboosters op en is voor Klant geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Skillboosters en Klant zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide Partijen. Deze wijziging geschiedt schriftelijk.

#### **Artikel 7 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst**

1. Skillboosters is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Skillboosters goede grond heeft te vrezen dat Klant in die verplichtingen zal tekortschieten, mits Skillboosters Klant door middel van een schriftelijke aanmaning in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant een redelijke termijn voor de nakoming van de verplichtingen wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Voorts is Skillboosters bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, onder dezelfde voorwaarden als bedoeld in lid 1 van dit Artikel, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. Indien Klant zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt en Klant in verzuim is, dan is Skillboosters gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring jegens Klant, waarbij Klant, uit hoofde van wanprestatie, tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

#### **Artikel 8 Herroepingsrecht en annulering**

1. Dit Artikel is slechts van toepassing indien Klant een natuurlijk persoon is die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. Indien Klant een natuurlijk persoon of rechtspersoon is die handelt in de uitoefening van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit (**Zakelijke Klant**), dan komt hem derhalve geen herroepingsrecht toe.
2. Klant heeft het recht om een op afstand gesloten Overeenkomst binnen 14 (veertien) dagen kosteloos en zonder opgave van reden te annuleren (**Herroepingsrecht**).
3. Bij de Overeenkomst met betrekking tot het leveren van Diensten begint de termijn van het Herroepingsrecht te lopen op de dag waarop de Overeenkomst wordt gesloten.
4. Voor Klant geldt dat de Overeenkomst niet meer kan worden geannuleerd ingeval Skillboosters de Diensten volledig levert binnen de 14 (veertien) dagen bedenktijd. Bij het afsluiten van de Overeenkomst verleent Klant hiervoor toestemming aan Skillboosters en verklaart hij afstand te doen van het Herroepingsrecht.
5. Voorts geldt dat Klant het Herroepingsrecht behoudt indien de levering van de Diensten, op verzoek van Klant, gedeeltelijk geschiedt binnen de 14 (veertien) dagen bedenktijd. Wel is Klant gehouden te betalen voor de reeds geleverde Diensten.
6. Indien Klant binnen de herroepingstermijn als bedoeld in lid 2 van dit Artikel gebruikmaakt van het Herroepingsrecht, zal Skillboosters het gehele door Klant betaalde bedrag binnen 14 (veertien) dagen volledig terugstorten.
7. Na afloop van de herroepingstermijn als bedoeld in lid 2 van dit Artikel, bestaat er geen mogelijkheid tot annulering van de Overeenkomst.

8. Voor de Zakelijke klant geldt dat annulering van de Overeenkomst na ondertekening van de offerte niet mogelijk is.
9. Indien Klant zonder tijdige afmelding niet verschijnt op de tussen Klant en Skillboosters overeengekomen training, is Skillboosters gerechtigd alle gemaakte kosten jegens Klant in rekening te brengen. Er is sprake van een tijdige afmelding indien Klant zich 48 (zegge: achtenveertig) uur voor aanvang van de training met uitdrukkelijke mededeling aan Skillboosters heeft afgemeld. De afmelding dient door Skillboosters te worden bevestigd, waarna Skillboosters en Klant in gezamenlijk overleg een nieuwe dag overeen dienen te komen.

#### **Artikel 9 Kosten, honorering en betaling**

1. Alle genoemde bedragen in de offerte zijn in euro's en inclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. Voor de Zakelijke klant geldt dat alle bedragen in de offerte in euro's en exclusief BTW zijn, tenzij anders vermeld.
3. Skillboosters heeft het recht om kennelijk foutieve beschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
4. Betaling geschiedt via bankoverschrijving. Klant is bij betaling voor de Diensten verplicht tot vooruitbetaling 30% van het afgesproken bedrag. Klant dient de resterende 70% van het bedrag te voldoen na levering van de Diensten.
5. De factuur dient binnen 14 (zegge: veertien) dagen door Klant te zijn voldaan.
6. Klant heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Skillboosters mede te delen.
7. Indien Klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Klant van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. Klant is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
8. Indien Skillboosters besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Klant, naast de verschuldigde hoofdsom en de in artikel 9.7 genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

#### **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

1. Ten aanzien van de verleende Diensten van Skillboosters geldt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Skillboosters kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld omtrent ontevredenheid over de geleverde Diensten. Een inspanningsverplichting is een contractuele verplichting om de nodige inspanningen te leveren of om bepaalde middelen aan te wenden om het bedongen resultaat te bereiken, hetgeen betekent dat Skillboosters niet kan garanderen dat de door Klant gewenste resultaten die met de hulp van Skillboosters door Klant worden beoogd (daadwerkelijk) behaald worden. Indien besluiten, gemaakt naar aanleiding van advies van Skillboosters, worden gemaakt die nadelige gevolgen blijken te hebben, gebeurt dit volledig voor rekening en risico van Klant. Het al dan niet opvolgen van advies door Klant is dus volledig een besluit waar Klant zelf verantwoordelijk voor is.
2. Hetgeen bepaald in lid 3 tot en met 11 van dit Artikel is slechts van toepassing indien Klant een natuurlijk persoon of rechtspersoon is die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

3. Klant is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Skillboosters is niet aansprakelijk voor schade, onder anderen op basis van een verkeerde bestelling, indien Klant onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
4. Indien een levertermijn is overeengekomen, dan kan deze levertermijn slechts bij benadering worden opgegeven. Ofschoon steeds getracht zal worden de levertermijn na te komen, is Skillboosters nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van overschrijding van de aldaar genoemde termijn. Overschrijding van de termijn geeft Klant geen recht de Overeenkomst te annuleren, of de ontvangst of betaling van de Diensten te weigeren, noch is Skillboosters enige vergoeding verschuldigd jegens Klant.
5. Skillboosters is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door hem ingeschakelde derden. Door gebruik te maken van de Diensten van Skillboosters, verleent Klant de bevoegdheid aan Skillboosters om, als een door Skillboosters ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens Klant te aanvaarden.
6. Skillboosters is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.
7. Skillboosters is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
8. Skillboosters is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel 11.
9. Indien Skillboosters aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door Klant is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van Skillboosters met betrekking tot zijn Diensten.
10. De aansprakelijkheid van Skillboosters is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel indien Skillboosters niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Klant betaalde bedrag.
11. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit Artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Skillboosters.
12. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

#### **Artikel 11 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Skillboosters, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid van dit Artikel bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van personeel van Skillboosters zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Skillboosters, brand, overstromingen, natuurrampen, pandemieën, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
3. Indien sprake is van overmacht met als gevolg dat één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verbintenissen uit de Overeenkomst, is de andere Partij gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Skillboosters overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die Skillboosters heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

#### **Artikel 12 Garantie**

1. Skillboosters biedt geen garantie voor de door hem geleverde Diensten. Skillboosters heeft met betrekking tot zijn Diensten slechts een inspanningsverplichting, en geen resultaatsverplichting.

#### **Artikel 13 Vertrouwelijkheid van gegevens**

1. Elk der Partijen garandeert dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid. Skillboosters kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 14 Intellectuele eigendom**

1. Skillboosters behoudt zich de rechten en bevoegdheden toe die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Skillboosters van gegevens.

#### **Artikel 15 Klachtenregeling**

1. Indien Klant een klacht heeft, dient Klant dit schriftelijk te zenden aan [info@skillboosters.nl](mailto:info@skillboosters.nl) of telefonisch te melden via +31 (0)85 3037894. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door Skillboosters in behandeling genomen, waarna Klant zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt.
2. Klant heeft ook de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform, te vinden op de website <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **Artikel 16 Wijzigingsbeding**

1. Skillboosters behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen dan wel aan te vullen. Skillboosters zal Klant hiervan tijdig op de hoogte brengen.
2. De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn één maand na bekendmaking aan Klant van toepassing op de Overeenkomst.
3. Klant die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit, heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst te ontbinden tot uiterlijk op de dag van inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene voorwaarden indien de wijzigingen tot gevolg hebben dat Skillboosters Diensten kan leveren die wezenlijk anders zijn dan Partijen bij het sluiten van de Overeenkomst met elkaar zijn overeengekomen.

#### **Artikel 17 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op de rechtsverhouding(en) tussen Skillboosters en zijn Klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Skillboosters en Klant mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waar Klant zijn of haar woonplaats heeft.
3. Alle geschillen die tussen Skillboosters en de Zakelijke Klant mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Nederland.
4. Indien blijkt dat een bepaling of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden nietig zijn, wordt de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden alsmede de gehele Overeenkomst niet aangetast. Partijen zullen zich in een dergelijk geval inspannen de nietige bepaling te vervangen voor een nieuwe, geldige bepaling die zo dicht

mogelijk de ongeldige bepaling benadert binnen de strekking van de oorspronkelijke Algemene voorwaarden.