

Algemene Voorwaarden Het KlantenLab

Artikel 1. Definities

1. Het KlantenLab is onderdeel van &DAAN een Eenmanszaak die zich ten doel stelt het aanbieden van workshops en cursussen op het gebied van klantbeleving.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Klant' verstaan: de natuurlijke of rechtspersoon, al dan niet handelend ten uitvoering van zijn beroep of bedrijf, die gebruikt maakt van de Diensten van Het KlantenLab.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Overeenkomst' verstaan: de rechtsbetrekking tussen Het KlantenLab en Klant, een en ander in meest ruime zin.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Diensten' verstaan: alle door Het KlantenLab en/of door haar ingeschakelde derden aan Klant geleverde producten en diensten, alsmede alle andere door Het KlantenLab 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.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Website' verstaan: de Website www.hetklantenlab.nl

Artikel 2. Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen Klant en Het KlantenLab gesloten Overeenkomsten waarbij Het KlantenLab Diensten aanbiedt of producten levert.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Het KlantenLab overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de 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 3. De Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen op de Website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. De Klant kan contact opnemen met Het KlantenLab via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten. Het KlantenLab zal met Klant overleggen omtrent zijn verwachtingen en kan daarna een offerte opmaken die per brief of per e-mail verstuurd zal worden. De Overeenkomst komt pas tot stand door ondertekening van de offerte of middels een opdrachtbevestiging.
3. Klant kan tevens bestellingen doen op de Website. De Overeenkomst komt dan tot stand middels het plaatsen van een bestelling. Via de Website kunnen zowel abonnementen als eenmalige workshops worden besteld. Na het bestellen

- krijgt de Klant, op uitzonderingen na, direct toegang tot de bestelde Dienst. Deze inloggegevens zullen via e-mail verstrekt worden.
4. Als Het KlantenLab een bevestiging naar Klant stuurt, is die beslissend voor de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Het KlantenLab 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.
 5. Indien Klant aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Het KlantenLab dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Het KlantenLab deze schriftelijk bevestigt.
 6. Een opdracht door Klant waaraan geen schriftelijke offerte vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Het KlantenLab.

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Het KlantenLab 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. Het KlantenLab heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Bij het inschakelen van derden zal Het KlantenLab 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 Het KlantenLab worden doorbelast aan Klant.
4. De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Het KlantenLab aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Het KlantenLab worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Het KlantenLab zijn verstrekt, heeft Het KlantenLab het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de aldan gebruikelijke tarieven aan de Klant in rekening te brengen. Hierbij is het onder andere van belang dat de Klant het juiste e-mailadres opgeeft, nu de inloggegevens naar dit e-mailadres verstuurd zullen worden.
5. De Klant draagt er zorg voor dat Het KlantenLab zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Klant zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is hij gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.
6. Indien voor de uitvoering van Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Klant Het KlantenLab hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Het KlantenLab dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

Artikel 5. 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 Het KlantenLab 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 gebruikelijke tarief betaald worden.
3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Het KlantenLab op en is voor de Klant geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Het KlantenLab 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 6. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst

1. Een abonnement kan worden afgenomen per kwartaal of per maand. Opzegging van een abonnement is mogelijk vóór het einde van iedere abonnementsstermijn. Hierbij zal toegang worden verschaft tot het einde van deze abonnementsstermijn.
2. Het KlantenLab is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien de Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Het KlantenLab goede grond heeft te vrezen dat de Klant in die verplichtingen zal tekortschieten.
3. Voorts is Het KlantenLab bevoegd de Overeenkomst te ontbinden 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 gevegd.
4. Indien de Klant zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Het KlantenLab gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Klant, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

Artikel 7. Annulering

1. Annulering van de Overeenkomst is tot 14 dagen na ondertekening van de offerte mogelijk indien de Overeenkomst op afstand tot stand is gekomen en Klant een natuurlijk persoon is die niet handelt ten uitvoering van zijn beroep of bedrijf. Bij het aankopen van sommige Diensten krijgt de Klant echter direct toegang tot het abonnement. Mocht een Klant een dergelijke Dienst binnen de bedenktijd annuleren, betaalt de Klant wel voor de tijd dat deze het abonnement of de workshop heeft gebruikt.

Artikel 8. Kosten, honorering en betaling

1. Alle genoemde bedragen in de offerte of op de website zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. Het KlantenLab heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
3. Betaling van abonnementen geschiedt voor de eerste termijn via iDeal/Bancontact. De vervolftermijnen geschieden via automatische incasso.
4. Betaling van workshops of cursussen geschieden via iDeal/Bancontact. Mochten de workshops of cursussen in termijnen worden aangeboden, geschiedt het betalen van de vervolftermijnen via automatische incasso.
5. Betaling geschiedt voor het aanvangen van de Dienst. Na het betalen van de Dienst zal een factuur worden gestuurd naar de Klant.
6. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Het KlantenLab mede te delen.
7. De termijnbetalingen blijven een vaste prijs per termijn, aanbiedingen uitgezonderd. Deze zal betaald worden zolang de Dienst afgenomen wordt.
8. Wanneer de Klant een abonnement opzegt en deze vervolgens weer opnieuw afsluit, zal de prijs die op dat moment geldt moeten worden betaald. Deze prijs kan dus afwijken van het bedrag dat bij het vorige abonnement werd betaald.
9. Wanneer de Klant bij het afsluiten van een abonnement gebruikmaakt van een bonus of andere aanbieding, kan de aanbieding of bonus na het opzeggen van het abonnement pas weer worden gebruikt na het verstrijken van één (1) jaar.

Artikel 9. Verzending en bezorging

1. Levering vindt direct na bestelling plaats door het verstrekken van inloggegevens, waartoe de Klant toegang heeft tot de bestelde Dienst. Hierop zijn uitzonderingen mogelijk, bijvoorbeeld wanneer een pre-sale is gedaan, of een bestelde Dienst op een vast moment aanvangt. De gegevens om toegang te krijgen tot de Diensten zullen dan verstrekt worden op het afgesproken tijdstip.
2. De levertermijn van Het KlantenLab is afhankelijk van de bestelling. Hierbij wordt opgemerkt dat wegens omstandigheden het vaste moment van aanvang af kan wijken van hetgeen afgesproken is. Het KlantenLab zal trachten het afgesproken vaste moment na te komen, maar dit moment is nimmer een fatale termijn.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. De Klant is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Het KlantenLab is niet aansprakelijk voor schade, onder anderen op basis van een verkeerde bestelling, indien Klant onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
2. Ofschoon steeds getracht zal worden de levertermijn na te komen, is Het KlantenLab nooit aansprakelijk voor de gevolgen van overschrijding van de genoemde levertermijn op de Website, in de bevestigingsmail of elders. Overschrijding van de termijn geeft Klant geen recht de Diensten te annuleren, of de ontvangst of betaling van de Diensten te weigeren, noch is Het KlantenLab enige vergoeding verschuldigd jegens Klant.

3. Het KlantenLab is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden.
4. Het KlantenLab is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
5. Het KlantenLab 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.
6. Aan het verstrekte video en cursusmateriaal kunnen geen rechten ontleend worden. Het KlantenLab spant zich in om de Klant zo goed mogelijk te informeren en duidelijke instructies te geven, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering van de Klant op basis van het verstrekte materiaal.
7. Het KlantenLab is niet aansprakelijk voor storingen op de Website, veroorzaakt door externe providers, interne providers etc. of voor storingen die ontstaan door overmacht. Het KlantenLab is tevens niet aansprakelijk voor periodieke onbeschikbaarheid van of beperkte toegang tot de Website, bijvoorbeeld wegens onderhoudswerkzaamheden en updates.
8. De trainingen worden afgesloten voor een bepaalde tijd. De Klant heeft voor die overeengekomen tijd toegang tot de training. Mocht de Klant modules uit de workshops niet afkrijgen binnen deze tijd, staat dit niet in de weg aan het eindigen van toegang tot de trainingen na het verstrijken van de overeengekomen periode. Het KlantenLab zal altijd een periode aanbieden waarin het redelijk is dat de Klant de workshop kan voltooien. Het KlantenLab is noch aansprakelijk wanneer de Klant de training vervolgens niet volledig afrondt, noch gehouden om de termijn kosteloos te verlengen.
9. Indien Het KlantenLab aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door de Klant is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van Het KlantenLab met betrekking tot haar Diensten. Het KlantenLab is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.
10. De aansprakelijkheid van Het KlantenLab is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel indien Het KlantenLab niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Klant betaalde bedrag.

Artikel 11. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Het KlantenLab, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van personeel van Het KlantenLab zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Het KlantenLab, brand, overstromingen, natuurrampen, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.

3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
4. Indien de overmacht langer dan één maand aanhoudt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Het KlantenLab overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die Het KlantenLab heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

Artikel 12. Garantie

1. Het KlantenLab geeft geen garanties omtrent de door haar geleverde Producten.

Artikel 13. Reclames

1. Klant is gehouden het geleverde Product op het moment van aflevering, althans binnen een zo kort mogelijke termijn, te inspecteren of te doen inspecteren. Daarbij behoort Klant te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.
2. Fouten of onjuistheden die bij een eerste inspectie geconstateerd kunnen worden, in acht nemende de eisen van redelijkheid en billijkheid, dienen binnen veertien (14) werkdagen na ontvangst van de Producten schriftelijk aan Het KlantenLab te worden gemeld, met overhandiging van het aankoopbewijs, tenzij dit onmogelijk dan wel onredelijk bezwarend is.
3. Overige klachten, waaronder begrepen klachten die niet bij een eerste inspectie geconstateerd konden worden, dienen uiterlijk binnen één (1) maand schriftelijk te worden gemeld bij Het KlantenLab overeenkomstig het bepaalde in lid 2 van dit artikel.

Artikel 14. 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. Het KlantenLab 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.
2. Het KlantenLab draagt er zorg voor dat alle verwerkingen van persoonsgegevens van Klant conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn. Dit houdt onder andere in dat Het KlantenLab enkel persoonsgegevens verzamelt op grond van een van de toegestane rechtsgronden en dat Klant te allen tijde een verzoek kan indienen bij Het KlantenLab tot verwijdering van zijn persoonsgegevens.

Artikel 15. Intellectueel eigendom

1. Het KlantenLab behoudt zich de rechten en bevoegdheden toe die hem toekomen op grond van de Auteurswet. Dit geldt voor alle inhoud die op de Website geplaatst wordt, zoals afbeeldingen, video's en blogs. Het is daartoe uitdrukkelijk niet toegestaan om de inhoud op de Website (wanneer deze auteursrechtelijk beschermd is) te kopiëren en/of te verspreiden. Mocht dit wel gebeuren, is Het KlantenLab gerechtigd een schadevergoeding te vergen van de Klant die verantwoordelijk is voor het kopiëren dan wel verspreiden van het auteursrechtelijk beschermd materiaal. Deze schadevergoeding is afhankelijk van de mate van inbreuk op het auteursrecht.
2. Klant zal Het KlantenLab vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 16. Klachtenregeling

1. Indien Klant een klacht heeft dient Klant dit schriftelijk te zenden aan danielle@endaan.nl.

Artikel 17. Identiteit van Het KlantenLab

1. Het KlantenLab is onderdeel van &DAAN. Dat is bij de KvK geregistreerd onder nummer 70581792 en draagt btw-identificatienummer NL001782556B93 Het KlantenLab is gevestigd aan Van Hogendorpstraat 6 (6904 BW) te Zevenaar.
2. Het KlantenLab is per e-mail te bereiken via danielle@endaan.nl of middels de Website www.hetklantenlab.nl en telefonisch op 0623653046.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de rechtsverhouding tussen Het KlantenLab en haar Klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Het KlantenLab en Klant mochten ontstaan worden beslecht door de bevoegde rechter van het Arrondissement rechtbank Gelderland, arrondissement Gelderland of door de bevoegde rechter van het Arrondissement van de woonplaats van Klant.