

Algemene Voorwaarden ServedBy

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1. **Algemene voorwaarden:** Deze algemene voorwaarden.

1.2. **Ondernemer:** ServedBy, gevestigd aan de Burgemeester de Zeeuwstraat 168, 2941 AG te Ridderkerk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95327045.

1.3. **Klant:** (i) de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en/of (ii) de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en/of (iii) een rechtspersoon die een Overeenkomst sluit voor de Diensten van de Ondernemer.

1.4. **Diensten:** De door de Ondernemer aangeboden en geleverde Diensten, waaronder:

- **Training op maat:** Specifieke, op de Klant afgestemde trainingen gericht op het ontwikkelen van vaardigheden en kennis.
- **Coaching on the job:** Praktijkgerichte begeleiding van medewerkers tijdens hun werkzaamheden.
- **Mysteryguest rapporten:** Rapporten gebaseerd op anonieme bezoeken aan horecagelegenheden om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen.

1.5. **Overeenkomst:** De overeenkomst die tot stand komt tussen de Ondernemer en de Klant op grond waarvan de Ondernemer zich jegens de Klant verbindt Diensten te verlenen.

2. Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, rechtsbetrekkingen, Overeenkomsten en Diensten die door de Ondernemer worden geleverd, tenzij voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2. De algemene voorwaarden van de Klant, in welke vorm en onder welke benaming dan ook, zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. Indien de inhoud van schriftelijke tussen de Ondernemer en de Klant gemaakte afspraken afwijken van hetgeen in deze Algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

2.4. Ondernemer is bevoegd de inhoud van de Algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. In dat geval zal de Ondernemer de Klant op de hoogte stellen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. In het geval de Klant een natuurlijk persoon is, heeft hij de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden indien de Algemene voorwaarden ingrijpend worden gewijzigd.

2.5. Indien één of meerdere bepalingen in de Overeenkomst en/of in deze Algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk worden vernietigd dan wel nietig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen in de Overeenkomst en/of deze Algemene voorwaarden onverminderd van kracht.

3. Offertes en Overeenkomsten

3.1. Alle offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen, tenzij schriftelijk anders vermeld.

3.2. Een Overeenkomst komt tot stand na schriftelijke bevestiging van de Ondernemer of door uitvoering van de Overeenkomst.

3.3. De Ondernemer kan elke aanbieding en/of offerte intrekken zolang deze niet schriftelijk is aanvaard door de Klant.

3.4. De Ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien de Ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering van de Overeenkomst bijzondere voorwaarden te verbinden.

3.5. De uitvoering van de Overeenkomst door Ondernemer geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Klant. Derden kunnen aan door de Ondernemer verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.

3.6. Aan de Ondernemer verstrekte opdrachten zijn inspanningsverbintenissen. De Ondernemer staat er niet voor in dat het boogde resultaat wordt bereikt. Het betreffen uitdrukkelijk geen resultaatsverbintenissen.

4. Prijzen

4.1. Alle prijzen zijn exclusief btw en eventuele bijkomende kosten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle prijzen zijn vermeld in euro's.

4.2. De Ondernemer behoudt zich het recht voor prijzen te wijzigen indien noodzakelijke kostenstijgingen dit rechtvaardigen. In het geval de Klant een natuurlijke persoon is en door Ondernemer een prijswijziging wordt doorgevoerd binnen drie (3) maanden na het sluiten van de Overeenkomst, heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden.

4.3. Eventuele extra kosten, zoals reis- en verblijfkosten, worden separaat in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5. Levering van Diensten

5.1. De Ondernemer streeft ernaar de overeengekomen Diensten binnen de afgesproken termijn te leveren. Dit betreft nimmer een fatale termijn. Eventuele wijzigingen in de planning kunnen in overleg met de Klant worden doorgevoerd.

5.2. De Ondernemer is gerechtigd de Diensten op een andere manier uit te voeren dan oorspronkelijk overeengekomen, mits dit de kwaliteit van de Dienst niet aantast en de Klant tijdig wordt geïnformeerd.

5.3. De Ondernemer behoudt zich het recht voor om de Diensten in gedeelten te leveren, indien dit voor de uitvoering van de Diensten noodzakelijk is.

6. Betaling

6.1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

6.2. De Ondernemer is gerechtigd een voorschot te vragen alvorens met de uitvoering van de Diensten te starten. Het voorschot bedraagt maximaal 50% van het totaalbedrag, tenzij anders overeengekomen.

6.3. Indien de Klant van mening is dat een factuur niet juist is, dient de Klant dat direct gemotiveerd, doch uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum, schriftelijk aan de Ondernemer te melden, bij gebreke waarvan de factuur geacht wordt juist te zijn.

6.4. Indien de Dienst in meerdere sessies of delen wordt geleverd, kan de Ondernemer tussentijdse betalingen vereisen, afhankelijk van de afgesproken betalingsvoorwaarden.

6.5. Bij niet-betaling binnen 30 dagen na herinnering, is de Ondernemer gerechtigd juridische stappen te ondernemen. De Klant is vanaf de vervaldatum van de factuur over het daarin vermelde bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd zonder daartoe eerst een aanmaning of ingebrekestelling te sturen. Indien de Ondernemer in verband met niet-tijdige betaling door de Klant (buiten)gerechtelijke maatregelen dient te nemen, komen tevens alle in redelijk gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de Klant. Indien de Klant een natuurlijk persoon is, geldt de Staffel

Buitengerechtelijke Incassokosten. Indien de Klant een niet-natuurlijk persoon is, eenmanszaken en vennootschappen onder firma inbegrepen, bedragen de buitengerechtelijke incassokosten 15% over de hoofdsom met een minimum van EUR 45,00.

7. Annulering en wijziging van Diensten

7.1. Indien de Klant een geplande Dienst wenst te annuleren of te verplaatsen, dient dit minimaal 14 dagen voor de afgesproken datum schriftelijk te gebeuren. Indien een Dienst binnen 14 dagen wordt geannuleerd, worden de voorbereidingswerkzaamheden welke voor de uitvoering van de Dienst noodzakelijk zijn geweest, in rekening gebracht bij de Klant.

7.2. Bij annulering of wijziging van de Dienst door de Ondernemer zal de Klant zo snel mogelijk geïnformeerd worden en zal, indien mogelijk, een alternatief worden aangeboden.

8. Aansprakelijkheid

8.1. In geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is de Ondernemer, behoudens opzet en/of grove schuld, slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van de Ondernemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding (in welke vorm dan ook), indirecte schade, gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade. De aansprakelijkheid voor directe schade als gevolg van een (samenhangende versie van) toerekenbare tekortkoming(en) van de Ondernemer is beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende Dienst.

8.2. De Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuist of onzorgvuldig handelen van de Klant tijdens de uitvoering van de Dienst.

9. Duur en beëindiging

9.1. Bij uitblijven van tijdige volledige betaling door de Klant heeft Ondernemer het recht de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten, totdat de Klant alsnog heeft betaald of de Klant hiervoor een naar het oordeel van de Ondernemer deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Ondernemer is gerechtigd de kosten die Ondernemer moet maken in verband met het uitblijven van de betaling door de Klant, bij de Klant in rekening te brengen.

9.2. Onverminderd het bepaalde in deze Algemene voorwaarden is Ondernemer gerechtigd de Overeenkomst, alsmede andere bestaande Overeenkomsten tussen Ondernemer en de Klant, met onmiddellijke ingang te beëindigen en/of de uitvoering daarvan op te schorten in geval de Klant:

- toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen;
- de wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen op hem van toepassing is;
- een (buiten)gerechtelijk akkoord (inclusief WHOA) aanbiedt aan zijn crediteuren;
- surseance van betaling aanvraagt en/of aan haar surseance van betaling wordt verleend;
- in staat van faillissement wordt verklaard;
- haar bedrijf stil legt, beëindigt of vervreemdt, geen zeggenschap meer heeft over haar bedrijf, haar bedrijf wordt ontbonden, onder curatele of beheer wordt gesteld;
- haar roerende en/of onroerende zaken in beslag worden genomen.

In al doe gevallen worden de verplichtingen van de Klant terstond opeisbaar zonder dat aan de zijde van Ondernemer ongedaanmakingsverplichtingen ontstaan.

10. Vertrouwelijkheid en Privacy

10.1. De Ondernemer is verplicht om vertrouwelijke informatie die tijdens de uitvoering

van de Diensten wordt verstrekt door de Klant, geheim te houden en niet aan derden bekend te maken.

10.2. De Ondernemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst en niet gedeeld met derden zonder schriftelijke toestemming van de Klant.

11. Intellectuele Eigendom

11.1. Alle door de Ondernemer vertrekte materialen, documenten, trainings- en coachinginhoud, rapporten en andere intellectuele eigendommen blijven eigendom van de Ondernemer.

11.2. Het is de Klant niet toegestaan deze materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Ondernemer te gebruiken, te kopiëren, te verspreiden of voor andere doeleinden dan overeengekomen te gebruiken.

12. Overmacht

12.1. Indien de Ondernemer haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van overmacht in de zin van artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat de Ondernemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.

12.2. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen iedere omstandigheid ten gevolge waarvan een normale uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs niet mogelijk is, althans redelijkerwijs niet van de Ondernemer kan worden gevergd. Als dergelijke omstandigheden gelden onder andere, doch niet uitsluitend, staking, extreme weersomstandigheden, epidemieën en/of pandemieën, overheidsmaatregelen en/of restricties van overheidswege, cybercrime, hacks, werkstakingen en gebrek aan personeel van de Ondernemer of anderszins capaciteitsproblemen of bedrijfsstoringen bij de Ondernemer.

12.3. Partijen hebben het recht, in het geval de situatie als bedoeld in het eerste lid van dit artikel zich voordoet, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk na twee (2) maanden na het intreden van de overmachtssituatie schriftelijk op te zeggen, zonder dat recht op enige schadevergoeding bestaat.

12.4. Voor zover de Ondernemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is de Ondernemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat in rekening te brengen. De Klant is gehouden deze factuur te voldoen.

13. Toepasselijk recht en geschillen

13.1. Op de Overeenkomst(en) tussen de Ondernemer en de Klant waarop deze Algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2. Alle geschillen voortvloeiende of verband houdende met een Overeenkomst tussen de Ondernemer en de Klant zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Klant is gevestigd.

