



## **Algemene voorwaarden Isaro Solutions B.V.**

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Isaro Solutions B.V. is gevestigd te Amersfoort en kantoorhoudende te Amersfoort (3815 XR) aan het Van der Weijpad 6, vermeld bij de KvK onder nummer 92891896.

### **Artikel 1**

#### **Definities**

1. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan de Klant tot het verrichten van Diensten door Isaro
2. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
3. Diensten: de diensten die Isaro aanbiedt.
4. Klant: de natuurlijke en/of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die een Overeenkomst met Isaro aangaat en/of de opdracht geeft tot het verrichten van Diensten of die Producten die Isaro aanbiedt via haar website, afneemt.
5. Isaro: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Isaro Solutions B.V., statutair gevestigd te Amersfoort en kantoorhoudende te Amersfoort
6. Overeenkomst: elke overeenkomst en andere verplichtingen tussen Isaro en Klant en waarmee de Algemene Voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

### **Artikel 2**

#### **Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten van Isaro en op alle Overeenkomsten tussen Isaro en de Klant en de daaruit voortvloeiende rechtshandelingen.
2. De door de Klant gebruikte algemene voorwaarden worden door Isaro uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Alle derden die bij de uitvoering van de Overeenkomst door Isaro worden ingeschakeld kunnen een beroep doen op het van toepassing zijn van deze Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 3**

#### **Overige Bepalingen**

1. Definities zoals vermeld in artikel 1 betekenen zowel in meervoud als enkelvoud hetzelfde.
2. Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig mocht zijn of kan worden vernietigd, doet dat niets af aan het van toepassing zijn van de overige bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden. De nietige of vernietigbare bepaling wordt dan vervangen door een bepaling die het dichtst bij de bedoeling van partijen omtrent de nietige of vernietigbare bepaling komt.

3. Isaro is bevoegd om de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De meest actuele versie is op de website van Isaro te vinden.

#### **Artikel 4**

#### **Aanbod**

1. Indien Isaro een Aanbod doet dan is dit vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders staat vermeld in het Aanbod.
2. De Klant dient het Aanbod binnen de gestelde termijn te aanvaarden. Alsdan is Isaro aan het Aanbod gehouden.
3. Isaro heeft ondanks het gedane Aanbod een aanvaarding daarvan te allen tijde het recht om alsnog het Aanbod niet gestand te doen om haar moverende redenen.
4. Isaro vermeld in het Aanbod nauwkeurig welke diensten worden verricht voor de Klant. Kennelijke vergissingen of fouten in het Aanbod kunnen Isaro niet binden.

#### **Artikel 5**

#### **Totstandkoming Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het Aanbod door de Klant. Dit wordt te allen tijde door Isaro schriftelijk aan de Klant bevestigd.
2. Indien de Klant het Aanbod heeft aanvaard via de elektronische weg door een bedrag aan Isaro te voldoen, dan wordt dit per e-mail aan de Klant bevestigd.
3. Mocht de Klant een Aanbod telefonisch hebben aanvaard dan zal Isaro dit per e-mail bevestigen met daarbij een specifieke vermelding van de afgenomen Dienst of Product.
4. Mocht bij de uitvoering van de Overeenkomst blijken dat zaken aangepast moeten worden dan treden partijen hierover in overleg en zal de Overeenkomst worden aangepast indien noodzakelijk. Dit wordt door Isaro schriftelijk aan de Klant bevestigd.

#### **Artikel 6**

#### **Uitvoering en duur van de Overeenkomst**

1. Isaro voert de Overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit en spant zich in om de Diensten zo goed mogelijk uit te voeren. Isaro heeft uitdrukkelijk geen resultaatsverplichtingen.
2. Isaro mag voor de uitvoering gebruik maken van derden.
3. Indien de Klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, is Isaro gerechtigd de uitvoering van haar Dienst op te schorten of de Overeenkomst te beëindigen.
4. De door Isaro opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en geven bij overschrijding nooit aan de Klant een recht op enige vorm van schadevergoeding.
5. Isaro kan bij de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk zijn van informatie die door de Klant wordt verstrekt. Indien de Klant de informatie niet tijdig of correct verstrekt dan komt dat voor rekening en risico van de Klant. De klant is ook verantwoordelijk om voorafgaand aan de uitvoering van de Overeenkomst alle omstandigheden te melden die van belang kunnen zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst.

6. De Overeenkomst tussen Isaro en de Klant wordt aangegaan voor de periode die vermeld staat in het Aanbod. Bij een overeenkomst van bepaalde tijd wordt deze na afloop van de termijn voortgezet voor onbepaalde tijd. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan worden opgezegd met in achtneming van 1 (één) maand.

## **Artikel 7**

### **Betaling en prijzen**

1. Betaling door de Klant dient zonder aftrek, korting of verrekening, binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur te gebeuren. Indien een Dienst via de website wordt aangeschaft, dient de Dienst meteen te worden afgerekend.
2. In afwijking van artikel 7 lid 1 geldt dat bij trainingen het volledige trainingsbedrag moet zijn voldaan alvorens de training aanvangt.
3. Isaro is gerechtigd een voorschot aan de Klant te vragen. Pas nadat het voorschot door de Klant is voldaan, begint Isaro met de uit te voeren werkzaamheden.
4. Prijzen van Isaro zijn exclusief BTW en eventuele overige kosten, zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij partijen hier andere afspraken over maken.
5. Onkosten, niet zijnde het overeengekomen bedrag, die Isaro voor de Klant maakt worden één op één in rekening gebracht bij de Klant.
6. Als partijen een richtprijs zijn overeengekomen dan is Isaro gerechtigd om 10 % van de richtprijs af te wijken
7. Isaro is te allen tijde gerechtigd om de tarieven of voorwaarden van de Diensten of Producten aan te passen. De Klant wordt hier tijdig over geïnformeerd.
8. Isaro is gerechtigd om alle bedragen die zij verschuldigd is aan de Klant te verrekenen met de bedragen die de Klant aan Isaro verschuldigd is. Andersom is de Klant daartoe niet gerechtigd.
9. In het geval de Klant failliet gaat of in liquidatie komt te verkeren dan is het verschuldigde op grond van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.
10. Indien de Klant niet binnen de betalingstermijn betaalt, dan is deze van rechtswege in verzuim en is naast het bedrag op de factuur ook de wettelijke rente en buitengerechtelijk kosten verschuldigd. Deze laatste kosten bedragen 15 % van het openstaande factuurbedrag met een minimum van EUR 150,- excl. BTW.

## **Artikel 8**

### **Aansprakelijkheid en garantie**

1. Isaro is slechts aansprakelijk indien haar een verwijt kan worden gemaakt.
2. Isaro is niet verantwoordelijk voor de uitwerking van een gegeven advies aan de Klant. De Klant draagt hier het risico voor.
3. De aansprakelijkheid is beperkt tot de directe schade die de Klant heeft geleden. Isaro is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals doch niet beperkt tot gevolgschade,

bedrijfsschade, winstderving, geleden verlies, schade door bedrijfsstagnatie, verdragingschade en renteschade.

4. Indien Isaro aansprakelijk is dan is dit beperkt tot het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Isaro uitkeert.
5. Mocht de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar niet uitkeren dan vergoedt Isaro niet meer dan de bij de Klant gedurende een half jaar in rekening gebrachte kosten.
6. Isaro is nooit aansprakelijk voor een advies dat is gebaseerd op basis van door de Klant onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie.
7. Enige aansprakelijkheid van Isaro is uitgesloten bij overeenkomsten waarbij Isaro niet is betrokken.
8. De Klant kan Isaro niet aanspreken voor fouten die gemaakt zijn door ingeschakelde derden. Dit is uitdrukkelijk ook zo in het geval Isaro helpt bij het beheer van software van derden en de software niet werkend is.
9. De Klant vrijwaart Isaro voor claims van derden met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst.
10. In afwijking van het bepaalde in de artikelen 7: 404, 7: 407 lid 2 en 7: 409 van het Burgerlijk Wetboek zijn de vennoten, de bestuurders alsmede degenen die voor Isaro werkzaam zijn niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk.
11. Isaro biedt geen garantie met betrekking tot de uitvoering van haar Diensten.
12. Elk recht op schadevergoeding door de Klant vervalt 12 (twaalf) maanden nadat de gebeurtenis waarop de aansprakelijkstelling betrekking heeft, is ontstaan.

## **Artikel 9                      Privacy, geheimhouding en verstrekken gegevens**

1. Isaro gaat vertrouwelijk om met informatie die de Klant aan Isaro verstrekt.
2. Isaro.nl gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van de Klant en verwerkt deze slechts conform het privacy statement op de website.
3. Ter bescherming van de (persoons)gegevens van de Klant heeft Isaro zoveel mogelijk technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging genomen.
4. De (persoons)gegevens worden niet langer bewaard dan wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Indien de Klant een beroep wil doen op de rechten die deze op basis van de AVG heeft. Dan kan deze een e-mail sturen aan [info@isarosolutions.nl](mailto:info@isarosolutions.nl) en zal dit binnen de daarvoor gestelde termijn worden opgepakt.
6. Indien de Klant hierom verzoekt, retourneert Isaro de verkregen gegevens, indien dat mogelijk is.

7. In het geval Isaro via software van een derde Diensten voor de Klant verricht dan geldt dat ook het privacy statement van de Klant van toepassing is. Aangaande de AVG geldt deze derde dan ook als verwerker van eventuele persoonsgegevens. De Klant gaat een rechtstreekse verhouding aan met deze derde. Isaro is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor de verwerking door deze derde.

## **Artikel 10**

### **Intellectueel Eigendom**

1. Isaro behoudt alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder doch niet beperkt tot auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht) op in ieder geval alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes. Hiervan kunnen partijen schriftelijk afwijken.
2. De Klant mag de intellectuele eigendomsrechten van Isaro niet zonder schriftelijke toestemming (laten) kopiëren, aan derden vertonen en/of ter beschikking stellen of op andere wijze gebruiken.

## **Artikel 11**

### **Overmacht**

1. Isaro is niet aansprakelijk wanneer er sprake is van een overmachtssituatie.
2. Van een overmachtssituatie wordt in ieder geval verstaan:
  - (i) Overmacht van toeleverancier Isaro;
  - (ii) Overheidsmaatregelen;
  - (iii) Elektriciteitsstoring;
  - (iv) Storing van netwerk-, internet- of telecomfaciliteiten;
  - (v) Natuurrampen;
  - (vi) Oorlog en terroristische aanslagen;
  - (vii) Ziekte van werknemers van Isaro of door haar ingeschakelde derden;
  - (viii) Overige situaties die buiten de invloedssfeer van Isaro liggen.
3. Indien een overmachtssituatie langer dan 1 maand duurt dan kan de Overeenkomst door beide partijen schriftelijk worden opgezegd. Geen der partijen is alsdan schadevergoeding aan de andere partij verschuldigd.

## **Artikel 12**

### **Intellectuele eigendomsrechten**

1. De Producten waar auteursrecht van Isaro op rusten mogen niet worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd.
2. De Producten die door Isaro ter beschikking zijn gesteld, zijn strikt voor eigen gebruik, ten uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. Kennis die Isaro opdoet bij uitvoering van de Overeenkomst mag Isaro geanonimiseerd in de toekomst gebruiken.

## **Artikel 13**

### **Beëindiging Overeenkomst en opschorting verplichtingen**

1. Isaro is bevoegd de nakoming van de op haar berustende verplichtingen op te schorten, zodra de Klant in verzuim is bij de nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst. De opschorting zal terstond aan de Klant worden medegedeeld. Isaro is alsdan niet aansprakelijk voor de schade die de Klant eventueel lijdt. Eventuele schade die Isaro lijdt door de opschorting dient de Klant wel te vergoeden.
2. Bij niet nakoming van de Overeenkomst is Isaro bevoegd, nadat zij de Klant een redelijke termijn tot nakoming heeft gegeven, om de Overeenkomst te ontbinden. De Klant dient de schade die Isaro daardoor lijdt te vergoeden.
3. Partijen kunnen de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk opzeggen (en/of ontbinden) met onmiddellijke ingang ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeerd, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien één van de situaties zich voordoet is Isaro geen schadevergoeding of restitutie verschuldigd.

#### **Artikel 14**

#### **Klachten Klant**

1. Bij een klacht aangaande de Diensten dient de Klant dit digitaal (via e-mail: [info@isarosolutions.nl](mailto:info@isarosolutions.nl)) of schriftelijk aan Isaro binnen 2 (twee) weken nadat zich de situatie heeft voorgedaan waarop de klacht betrekking heeft, te melden.
2. Isaro zal binnen een termijn van 1 (één) week na ontvangst reageren dat de klacht is ontvangen en binnen 3 (drie) weken na ontvangst inhoudelijk reageren.
3. De Klant is verplicht om alle medewerking te verlenen bij het onderzoek van de klacht door Isaro. Doet deze dat niet dan het Isaro het recht om de klacht niet in behandeling te nemen.
4. De kosten die gemoeid gaan met het beoordelen van de klacht komen voor rekening van de Klant indien de klacht ongegrond blijkt te zijn.

#### **Artikel 15**

#### **Annulering of wijziging training of deelname door Klant**

1. De Klant heeft het recht een deelname aan, of de opdracht voor een training schriftelijk onder opgave van redenen en met inachtneming van de in artikel 15 lid 2 vermelde opzegtermijnen te annuleren of te wijzigen. De datum van ontvangst van de annuleren of wijziging is geldend.
2. De volgende opzegtermijnen zijn van toepassing bij annulering of wijziging:
  - Bij annulering of wijziging van een opdracht tot 2 (twee) maanden voor de startdatum van de training of deelname is de Klant 15 % van het offertebedrag verschuldigd aan Isaro;
  - Bij annulering of wijziging van een opdracht tussen 2 (twee) maanden en 1 (één) maand voor de startdatum van de training of deelname is de Klant 50 % van het offertebedrag verschuldigd aan Isaro;
  - Bij annulering of wijziging van de opdracht binnen 1 (één) maand voor de startdatum van de training of deelname is klant 100 % van het offertebedrag verschuldigd aan Isaro.

3. De Klant heeft geen recht op terugbetaling van het bedrag voor de training of deelname in het geval de Klant vroegtijdig met de training of deelname stopt.

## **Artikel 16**

### **Coaching**

1. In het geval sprake is van een individuele coaching van een medewerker van de Klant dan heeft de Klant recht om uiterlijk 2 (twee) weken van tevoren de gemaakte coachsessie afspraak te wijzigen.
2. Indien binnen 2 (twee) weken voorafgaand aan de coachsessie afspraak wordt geannuleerd of de afspraak wordt gewijzigd dan dient de tijd voor de coachsessie te worden betaald. De coachsessie wordt dan geacht te zijn gebruikt.

## **Artikel 17**

### **Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op de rechtsverhouding tussen Isaro en de Klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen worden, nadat partijen met elkaar om tafel hebben gezeten, beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Midden Nederland locatie Utrecht.