MANAGE THE BUSINESS

# ALGEMENE VOORWAARDEN

# Manage the Business

Gevestigd te Elsloo · KvK 92042015 · Btw-id NL004933871B88

www.managethebusiness.nl

VERSIE 1.1 · OKTOBER 2026

## DEEL A — ALGEMENE BEPALINGEN

*Dit deel geldt voor alle opdrachten, ongeacht of opdrachtgever een ondernemer, een vereniging, een stichting of een consument is.*

### Artikel 1 — Definities

1.1 Opdrachtnemer: Manage the Business, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 92042015, gebruiker van deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer handelt mede onder de naam Bestuurskracht Nederland; waar in deze voorwaarden opdrachtnemer staat, wordt ook die handelsnaam bedoeld.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met opdrachtnemer een overeenkomst aangaat of daartoe in onderhandeling is. Onder opdrachtgever wordt mede verstaan een vereniging, stichting of ander samenwerkingsverband, vertegenwoordigd door haar bestuur.

1.3 Consument: een opdrachtgever die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.4 Overeenkomst: iedere afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van diensten op het gebied van begeleiding, advisering, training, onderzoek of bestuurlijke ondersteuning.

1.5 Methode: de door opdrachtnemer ontwikkelde begeleidingsmethodiek voor ondernemers, gericht op veerkracht, overzicht en stabiliteit, met de daarbij behorende instrumenten en materialen, waaronder de Ondernemerskrachtscan en Manage the Plan. Opdrachtnemer biedt de Methode aan onder haar eigen naam, Manage the Business. De onderdelen die opdrachtnemer daarvan in de online omgeving beschikbaar stelt — de Ondernemerskrachtscan, het ondernemersprofiel, het plan van aanpak, Manage the Plan, Manage the Money, BusinessDNA, de rapportages en de dashboards — heten in deze voorwaarden samen de tools van Manage the Business.

1.6 Manage the Money: de door opdrachtnemer ontwikkelde begrotingstool waarmee een ondernemer de financiële situatie en vooruitzichten van zijn onderneming in kaart brengt, met de daarbij behorende rekenmodellen, sjablonen en rapportages.

1.7 Bestuurskrachtscan: het door opdrachtnemer ontwikkelde onderzoeksinstrument waarmee de bestuurskracht van een vereniging, stichting of vergelijkbare organisatie langs een vast aantal dimensies in kaart wordt gebracht, met de daarbij behorende vragenlijsten, scoringswijze, rapportage en routekaart.

1.8 Bestuurlijke dienstverlening: alle diensten van opdrachtnemer aan verenigingen, stichtingen en hun besturen, waaronder de Bestuurskrachtscan, bestuurlijke ondersteuning, interim-bestuursrollen en meerjarige begeleiding.

1.9 Interim-bestuursrol: het door of namens opdrachtnemer tijdelijk vervullen van een formele bestuursfunctie binnen de organisatie van opdrachtgever.

1.10 Online omgeving: de beveiligde webomgeving waarin opdrachtnemer de tools van Manage the Business aanbiedt, waaronder de Ondernemerskrachtscan, Manage the Plan, de begrotingstool Manage the Money en Manage the Marketing.

1.11 Licentiehouder: de begeleider die als zelfstandig ondernemer, onder eigen naam en voor eigen rekening, ondernemers begeleidt met de tools van Manage the Business en daartoe van opdrachtnemer een begeleiderslicentie heeft. Een licentiehouder is klant van opdrachtnemer en geen partner, franchisenemer of vertegenwoordiger van haar.

1.12 Begeleiderslicentie: het recht van een licentiehouder om de tools van Manage the Business in de online omgeving te gebruiken in een eigen, afgeschermde omgeving (de eigen omgeving), zoals geregeld in deel E en in de licentievoorwaarden voor begeleiders.

1.13 Licentievoorwaarden voor begeleiders: de afzonderlijke voorwaarden van opdrachtnemer die de prijs, de betaling, de looptijd en het einde van een begeleiderslicentie regelen.

1.14 Training of workshop: een bijeenkomst of reeks bijeenkomsten van opdrachtnemer voor een groep deelnemers op vaste data, online of op locatie.

1.15 Begeleidingspakket: een door opdrachtnemer samengesteld aanbod van persoonlijke begeleiding, eventueel samen met toegang tot een of meer tools van Manage the Business, tegen een vaste prijs.

1.16 Cadeaubon: een door opdrachtnemer uitgegeven tegoed dat kan worden besteed zoals bepaald in deel G.

## Artikel 2 — Identiteit van opdrachtnemer

2.1 Manage the Business is gevestigd te Elsloo en voert daarnaast de handelsnaam Bestuurskracht Nederland voor haar dienstverlening aan verenigingen, stichtingen en hun besturen. Beide namen behoren tot dezelfde onderneming, met hetzelfde KvK-nummer.

2.2 KvK-nummer: 92042015. Btw-identificatienummer: NL004933871B88.

2.3 Contact verloopt via het contactformulier op de website www.managethebusiness.nl, per e-mail via contact@managethebusiness.nl of telefonisch via +31 6 39 74 70 24.

## Artikel 3 — Toepasselijkheid

3.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, boekingen, bestellingen, overeenkomsten en daaruit voortvloeiende diensten en leveringen van opdrachtnemer.

3.2 Voordat een overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze voorwaarden aan opdrachtgever beschikbaar gesteld. Deze voorwaarden zijn tevens op elk moment op de website www.managethebusiness.nl te raadplegen en op te slaan.

3.3 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden uitsluitend wanneer deze schriftelijk of langs elektronische weg zijn overeengekomen.

3.4 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3.5 Deel A geldt voor alle overeenkomsten. Deel B geldt aanvullend voor de begeleiding van ondernemers met de Methode. Deel C geldt aanvullend voor de bestuurlijke dienstverlening aan verenigingen, stichtingen en hun besturen. Deel D geldt aanvullend voor het gebruik van Manage the Money en de online omgeving. Deel E geldt aanvullend voor de begeleiderslicentie van een licentiehouder. Deel F geldt aanvullend voor trainingen, workshops en begeleidingspakketten. Deel G geldt aanvullend voor cadeaubonnen. Wijkt een bepaling uit deel B, C, D, E, F of G af van deel A, dan gaat de bepaling uit dat deel voor.

3.6 Op de begeleiderslicentie en de organisatielicentie zijn deze voorwaarden van toepassing, met deel E en de licentievoorwaarden voor begeleiders, respectievelijk voor organisaties. Opdrachtnemer werkt niet met partners of franchisenemers.

3.7 Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en treedt voor de ongeldige bepaling een geldige regeling in de plaats die het beoogde doel zo dicht mogelijk benadert.

## Artikel 4 — Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

4.1 Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders vermeld.

4.2 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat opdrachtgever een offerte of aanbod schriftelijk aanvaardt, bijvoorbeeld via het contactformulier op www.managethebusiness.nl of per e-mail, dan wel op het moment dat met de uitvoering een aanvang wordt gemaakt.

4.3 Kennelijke vergissingen of verschrijvingen, zoals evidente onjuistheden in de prijs, binden opdrachtnemer niet.

## Artikel 5 — Herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand

5.1 Sluit een consument de overeenkomst op afstand, bijvoorbeeld via de website of per e-mail, dan heeft hij in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 dagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgave van redenen kan ontbinden. De consument maakt hiervan gebruik via een ondubbelzinnige verklaring, bij voorkeur via het contactformulier op de website www.managethebusiness.nl.

5.2 Wenst de consument dat met de uitvoering al binnen de bedenktijd wordt begonnen, dan verzoekt hij daarom uitdrukkelijk. Herroept hij daarna alsnog, dan is hij een evenredig deel van de prijs verschuldigd voor de tot dat moment verrichte werkzaamheden. Het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst met instemming van de consument volledig is uitgevoerd.

5.3 Voor een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf geldt geen wettelijk herroepingsrecht. Hetzelfde geldt voor een vereniging, stichting of andere rechtspersoon.

## Artikel 6 — Uitvoering van de opdracht

6.1 Opdrachtnemer voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Het betreft een inspanningsverbintenis; opdrachtnemer staat niet in voor het bereiken van een beoogd resultaat.

6.2 Opgegeven termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

6.3 Opdrachtnemer mag de opdracht of onderdelen daarvan door derden laten uitvoeren, met behoud van de overeengekomen kwaliteit.

6.4 Opdrachtnemer heeft het recht de opdracht eenzijdig en met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de aard of inhoud van de werkzaamheden wezenlijk wijzigt ten opzichte van hetgeen bij aanvang is overeengekomen, dan wel indien voortzetting van de opdracht redelijkerwijs niet van opdrachtnemer kan worden verlangd, bijvoorbeeld omdat de uitvoering in strijd komt met de professionele normen waaraan zij zich houdt. Reeds verrichte werkzaamheden worden in dat geval naar rato in rekening gebracht. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van schade die uit een dergelijke beëindiging voortvloeit.

## Artikel 7 — Verplichtingen van de opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens en informatie waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze voor de uitvoering nodig zijn, tijdig en juist worden verstrekt.

7.2 Vertraging of meerkosten die ontstaan doordat opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de benodigde informatie of medewerking verleent, komen voor rekening van opdrachtgever.

7.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens opdrachtgever verstrekte gegevens.

## Artikel 8 — Tarieven en kosten

8.1 Prijzen voor consumenten luiden in euro’s en zijn inclusief btw; prijzen voor zakelijke opdrachtgevers en voor rechtspersonen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

8.2 Tijd wordt geregistreerd en, voor zover van toepassing, naar boven afgerond op eenheden van 5 minuten.

8.3 Opdrachtnemer is gerechtigd tarieven jaarlijks te indexeren. Tariefswijzigingen worden ten minste één maand vooraf bekendgemaakt.

8.4 Reis-, verblijf- en overige onkosten worden afzonderlijk in rekening gebracht.

8.5 Voor verenigingen, stichtingen en vergelijkbare organisaties met een kleine jaarbegroting kan opdrachtnemer een maatschappelijk tarief hanteren. Of dit tarief van toepassing is en wat het inhoudt, wordt vooraf in de offerte vastgelegd. Aan het maatschappelijk tarief kunnen geen rechten worden ontleend voor volgende opdrachten.

## Artikel 9 — Facturering en betaling

9.1 Facturering vindt plaats per e-mail. Tenzij anders overeengekomen geldt een betaaltermijn van 14 dagen na factuurdatum.

9.2 Betaling geschiedt zonder opschorting, korting of verrekening door overmaking op de op de factuur vermelde bankrekening, onder vermelding van het factuurnummer.

9.3 Bezwaren tegen (de hoogte van) een factuur dienen binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.

9.4 De op de factuur vermelde betaaltermijn geldt als een voor de voldoening bepaalde termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW.

## Artikel 10 — Betalingsverzuim, herinnering en aanmaning

10.1 Zakelijke opdrachtgever. Handelt opdrachtgever in de uitoefening van een beroep of bedrijf, of is opdrachtgever een rechtspersoon, dan is opdrachtgever na het verstrijken van de betaaltermijn van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is opdrachtgever de wettelijke handelsrente en de incassokosten als bedoeld in artikel 11 verschuldigd.

10.2 Consument. Is opdrachtgever een consument, dan raakt hij pas in verzuim nadat hij na het verstrijken van de betaaltermijn éénmaal kosteloos schriftelijk is aangemaand om alsnog binnen 14 dagen te betalen (de wettelijk verplichte aanmaning op grond van artikel 6:96 lid 6 BW). Deze termijn van 14 dagen gaat in op de dag na ontvangst van de aanmaning.

10.3 In de aanmaning aan de consument wordt vermeld welk bedrag aan incassokosten verschuldigd wordt indien betaling binnen de gestelde termijn uitblijft. Pas wanneer ook na deze termijn niet wordt betaald, is de consument de incassokosten en de wettelijke rente verschuldigd.

10.4 In de praktijk hanteert opdrachtnemer in de regel de volgende route: (1) een vrijblijvende betalingsherinnering kort na het verstrijken van de betaaltermijn, (2) een formele aanmaning met een laatste betaaltermijn, en pas daarna (3) overdracht ter incasso. Het achterwege blijven van een herinnering ontslaat opdrachtgever niet van de gevolgen van verzuim die op grond van de wet en deze voorwaarden intreden.

10.5 Blijft betaling na de gestelde termijn(en) uit, dan is opdrachtnemer gerechtigd haar verplichtingen op te schorten en de vordering ter incasso uit handen te geven.

## Artikel 11 — Rente en incassokosten

11.1 Wettelijke (handels)rente. Vanaf het intreden van verzuim is opdrachtgever rente verschuldigd over het openstaande bedrag tot de dag van volledige voldoening. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW); voor consumenten de wettelijke rente (artikel 6:119 BW).

11.2 Ten tijde van het opstellen van deze voorwaarden bedraagt de wettelijke handelsrente 10,15% en de wettelijke rente voor consumenten 4% op jaarbasis. Deze percentages worden periodiek (in beginsel per 1 januari en 1 juli) door de overheid herzien; het op het moment van verzuim geldende wettelijke percentage is van toepassing.

11.3 Buitengerechtelijke incassokosten. Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Deze worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (de wettelijke staffel), met een minimum van € 40,–:

| Hoofdsom tot en met | Toepasselijk percentage | Maximum |
|---|---|---|
| € 2.500 | 15% over de hoofdsom | € 375 (min. € 40) |
| € 5.000 | € 375 + 10% over (hoofdsom – € 2.500) | € 625 |
| € 10.000 | € 625 + 5% over (hoofdsom – € 5.000) | € 875 |

| Hoofdsom tot en met | Toepasselijk percentage | Maximum |
|---|---|---|
| € 200.000 | € 875 + 1% over (hoofdsom – € 10.000) | € 2.775 |
| Boven € 200.000 | € 2.775 + 0,5% over (hoofdsom – € 200.000) | € 6.775 |

De percentages worden cumulatief per schijf toegepast. Het maximum aan incassokosten bedraagt € 6.775,–.

11.4 Ten aanzien van consumenten is bovenstaande staffel dwingend en kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken; incassokosten worden pas verschuldigd na de in artikel 10.2 bedoelde kosteloze aanmaning.

11.5 Ten aanzien van zakelijke opdrachtgevers geldt de staffel met een vast minimum van € 40,–. Opdrachtnemer mag de daadwerkelijk gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten vorderen voor zover deze het staffelbedrag te boven gaan.

11.6 Alle gerechtelijke kosten en kosten van rechtsbijstand die opdrachtnemer in verband met de invordering maakt, komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.

11.7 Door opdrachtgever gedane betalingen strekken eerst in mindering op de verschuldigde kosten, vervolgens op de verschenen rente en ten slotte op de hoofdsom en de lopende rente.

## Artikel 12 — Annulering en verzetten van afspraken

12.1 Geplande afspraken kunnen kosteloos tot 48 uur van tevoren worden geannuleerd of verzet.

12.2 Bij annulering binnen 48 uur, of bij niet verschijnen, is opdrachtnemer gerechtigd de gereserveerde tijd volledig in rekening te brengen.

12.3 Annulering van een traject geschiedt schriftelijk; reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten worden in rekening gebracht.

## Artikel 13 — Opschorting en ontbinding

13.1 Opdrachtnemer mag de nakoming van haar verplichtingen opschorten indien opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.

13.2 Beide partijen kunnen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn toerekenbaar tekortschiet in een wezenlijke verplichting.

## Artikel 14 — Aansprakelijkheid

14.1 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming.

14.2 De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, of, bij gebreke van uitkering, tot het voor de betreffende opdracht gefactureerde bedrag over de laatste zes maanden, met een maximum van € 10.000,–.

14.3 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst en gemiste besparingen, is uitgesloten.

14.4 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer, en evenmin voor zover dwingend recht zich tegen beperking verzet. Voor een interim-bestuursrol geldt bovendien het bepaalde in artikel 29.

## Artikel 15 — Overmacht

15.1 Bij overmacht worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid die nakoming tijdelijk of blijvend verhindert, waaronder ziekte of uitval van opdrachtnemer, overheidsmaatregelen, epidemieën en storingen in door opdrachtnemer gebruikte systemen.

15.2 Duurt de overmachtsituatie langer dan 30 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade.

## Artikel 16 — Beeldmateriaal

16.1 Tijdens activiteiten kan opdrachtnemer foto's of video's maken. Beeldmateriaal waarop deelnemers herkenbaar in beeld zijn, wordt uitsluitend voor promotionele doeleinden gebruikt met toestemming, een en ander zoals nader beschreven in het Privacybeleid, dat te vinden is op de website www.managethebusiness.nl.

16.2 Een deelnemer kan vooraf of achteraf bezwaar maken tegen het gebruik van beeldmateriaal waarop hij herkenbaar is. Opdrachtnemer zal dat beeldmateriaal dan niet (langer) voor promotie gebruiken.

16.3 Een bezwaar of een intrekking van toestemming als bedoeld in artikel 16.2 werkt voor de toekomst. Beeldmateriaal dat op het moment van het bezwaar of de intrekking reeds openbaar was gemaakt of geplaatst, bijvoorbeeld op sociale media of in reeds verspreide uitingen, wordt niet met terugwerkende kracht verwijderd, behoudens voor zover opdrachtnemer daartoe op grond van dwingend recht gehouden is.

## Artikel 17 — Intellectueel eigendom

17.1 Alle door opdrachtnemer verstrekte materialen, modellen en documenten blijven eigendom van opdrachtnemer en mogen niet zonder toestemming worden verveelvoudigd of aan derden verstrekt.

17.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het overeengekomen doel.

17.3 De namen en beeldmerken Manage the Business en Bestuurskracht Nederland, de namen van de instrumenten van opdrachtnemer — waaronder Manage the Money, de Ondernemerskrachtscan en de Bestuurskrachtscan —, de daarbij behorende domeinnamen, waaronder managethebusiness.nl en bestuurskrachtscan.nl, alsmede de huisstijl, komen uitsluitend toe aan opdrachtnemer. Opdrachtgever mag deze niet gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

17.4 De aanvullende bepalingen over de Methode staan in artikel 22, die over de Bestuurskrachtscan in artikel 26 en die over het gebruik van Manage the Money in deel D.

17.5 Opdrachtgever registreert of gebruikt geen merk, handelsnaam, domeinnaam of account op sociale media die gelijk is aan of verwarringwekkend overeenstemt met een van de in lid 3 genoemde namen. Heeft opdrachtgever een dergelijke registratie toch verkregen, dan draagt hij die op eerste verzoek van opdrachtnemer kosteloos aan haar over.

## Artikel 18 — Geheimhouding

18.1 Beide partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar verkrijgen geheim en gebruiken deze uitsluitend voor het doel waarvoor zij is verstrekt. Begeleiding en bestuurlijke advisering zijn naar hun aard vertrouwelijk.

18.2 Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

## Artikel 19 — Persoonsgegevens

19.1 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst en de daarmee samenhangende administratie.

19.2 Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en niet zonder grondslag aan derden verstrekt.

19.3 De wijze waarop opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, met de doeleinden, grondslagen, bewaartermijnen en de rechten van betrokkenen, is nader uitgewerkt in het afzonderlijke Privacybeleid van opdrachtnemer. Dit Privacybeleid maakt deel uit van deze voorwaarden, wordt op verzoek kosteloos verstrekt en is beschikbaar op de website www.managethebusiness.nl.

19.4 Verwerkt opdrachtnemer in het kader van een opdracht persoonsgegevens waarvoor opdrachtgever de verwerkingsverantwoordelijke is, dan leggen partijen dat vast in een verwerkersovereenkomst. Artikel 32 werkt dit nader uit voor de bestuurlijke dienstverlening.

## Artikel 20 — Klachten

20.1 Klachten over de uitvoering van de opdracht of over de dienstverlening van opdrachtnemer worden binnen 14 dagen na constatering, volledig en duidelijk omschreven, gemeld via het contactformulier op de website www.managethebusiness.nl onder vermelding van “klacht”, of per e-mail aan contact@managethebusiness.nl.

20.2 Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen en geeft binnen vier weken na ontvangst een inhoudelijke reactie of, indien meer tijd nodig is, een indicatie van de termijn waarbinnen een uitvoeriger antwoord kan worden verwacht. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

20.3 Op de behandeling van klachten is het afzonderlijke Klachtenreglement van opdrachtnemer van toepassing, waarin de procedure, de termijnen en de eventuele vervolgstappen zijn beschreven. Dit Klachtenreglement maakt deel uit van deze voorwaarden, wordt op verzoek kosteloos verstrekt en is beschikbaar op de website www.managethebusiness.nl.

20.4 Komen partijen er samen niet uit, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, of, indien van toepassing, aan een erkende geschillencommissie. Een consument die in een ander EU-land woont, kan voor kosteloos advies bij een grensoverschrijdend geschil terecht bij het Europees Consumenten Centrum Nederland (eccnederland.nl).

## Artikel 21 — Toepasselijk recht en geschillen

21.1 Op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

21.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar opdrachtnemer is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Een consument heeft het recht

binnen één maand nadat opdrachtnemer zich schriftelijk op dit beding beroept, te kiezen voor beslechting door de wettelijk bevoegde rechter in het arrondissement van de woonplaats van de consument.

## DEEL B — BEGELEIDING VAN ONDERNEMERS

*Dit deel geldt aanvullend op deel A voor de begeleiding van ondernemers, waaronder de begeleiding met de Methode.*

### Artikel 22 — De Methode

22.1 De Methode is een door opdrachtnemer ontwikkelde begeleidingsmethodiek. Alle intellectuele eigendomsrechten daarop — waaronder auteursrechten en, voor zover van toepassing, merk-, databank- en modelrechten — berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, respectievelijk bij de achterliggende rechthebbende, en gaan door de overeenkomst niet op opdrachtgever over.

22.2 Reikwijdte. Tot de Methode worden in elk geval gerekend: de namen 'Manage the Business', 'Manage the Money', 'Ondernemerskrachtscan' en 'Bestuurskrachtscan', de opzet en systematiek van de Methode, de Ondernemerskrachtscan, Manage the Plan, het ondernemersprofiel, het plan van aanpak, de bijbehorende vragenlijsten, de begeleidingscyclus, de impactmeting en classificatie, de dashboards, de begrotingstool Manage the Money, BusinessDNA en het handboek, alsmede alle daarvan afgeleide teksten, modellen, formats en materialen, in welke vorm dan ook. Het Business Model Canvas zelf is een algemeen gebruikt model van derden en valt daar niet onder; wel de wijze waarop BusinessDNA de gegevens uit de tools daarin vertaalt.

22.3 Gebruiksrecht opdrachtgever. Voor zover in het kader van de begeleiding materialen of uitkomsten uit de Methode (zoals een ondernemersprofiel of plan van aanpak) aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, verkrijgt opdrachtgever daarop uitsluitend een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht ten behoeve van zijn eigen onderneming en voor het overeengekomen doel.

22.4 Verboden gebruik. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is het opdrachtgever niet toegestaan de Methode of onderdelen daarvan geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, te bewerken, commercieel te exploiteren, aan derden ter beschikking te stellen, als lesmateriaal of methodiek aan te bieden, dan wel als eigen methode te presenteren of onder een andere naam voort te zetten.

22.5 Naamsgebruik. Opdrachtgever mag de namen 'Manage the Business', 'Manage the Money', 'Ondernemerskrachtscan' en 'Bestuurskrachtscan' en de daarbij behorende aanduidingen niet gebruiken en zich niet voordoen als opgeleid, gecertificeerd of gelicentieerd in de Methode, tenzij daarover een afzonderlijke, schriftelijke licentie- of samenwerkingsovereenkomst met opdrachtnemer is gesloten.

22.6 Licentie en voorbehoud. Wenst een opdrachtgever of derde de Methode zelf beroepsmatig toe te passen, door te geven of aan te bieden, dan is daarvoor steeds een afzonderlijke schriftelijke licentie van opdrachtnemer vereist. Alle niet uitdrukkelijk verleende rechten blijven aan opdrachtnemer voorbehouden. De inhoud van de Methode geldt tevens als vertrouwelijke informatie in de zin van artikel 18.

22.7 Manage the Money maakt deel uit van de Methode en wordt als zodanig ter beschikking gesteld aan degene die de tools van Manage the Business in licentie heeft. Opdrachtnemer kan dezelfde tool daarnaast zelfstandig in licentie geven aan ondernemers die geen begeleiding met de Methode afnemen. Op die zelfstandige licentie is deel D van toepassing. Het intellectuele eigendom op de tool berust in beide gevallen uitsluitend bij opdrachtnemer.

## Artikel 23 — Aard van de begeleiding

23.1 De begeleiding van ondernemers is gericht op inzicht, overzicht en het maken van eigen keuzes. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij naar aanleiding van de begeleiding neemt en voor de gevolgen daarvan.

23.2 De dienstverlening van opdrachtnemer is geen juridisch, fiscaal, accountancy- of financieel advies in de zin van de daarvoor geldende regelgeving, en komt niet in de plaats van advies van een advocaat, accountant, fiscalist of financieel adviseur. Waar dat aan de orde is, adviseert opdrachtnemer opdrachtgever een dergelijke deskundige te raadplegen.

23.3 Ondersteunt opdrachtnemer opdrachtgever bij het opbouwen van een dossier ten behoeve van een aanvraag voor schuldhulpverlening aan ondernemers, dan betreft dit uitsluitend het overzichtelijk maken en onderbouwen van de eigen situatie van opdrachtgever. De beoordeling van en de beslissing op een dergelijke aanvraag berusten bij de gemeente of de door haar aangewezen instantie; opdrachtnemer heeft daarop geen invloed en geeft over de uitkomst geen enkele toezegging.

## Artikel 24 — Doorlopende begeleiding en begeleidingsabonnement

24.1 Begeleiding van ondernemers kan worden afgenomen als een traject met een vooraf bepaalde omvang, of als doorlopende begeleiding tegen een periodiek bedrag. Wat partijen zijn overeengekomen, blijkt uit de offerte.

24.2 Doorlopende begeleiding wordt aangegaan voor de in de offerte vermelde looptijd en wordt daarna stilzwijgend voortgezet voor onbepaalde tijd, waarna beide partijen kunnen opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Is opdrachtgever een consument, dan geldt de stilzwijgende voortzetting uitsluitend voor zover de wet dat toestaat; hij kan na afloop van de eerste looptijd steeds opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

24.3 Opzegging geschiedt schriftelijk of per e-mail. Reeds verrichte werkzaamheden en tot de einddatum verschuldigde termijnen blijven verschuldigd.

24.4 Is bij de doorlopende begeleiding toegang tot Manage the Money of tot de online omgeving inbegrepen, dan geldt daarvoor aanvullend deel D. Eindigt de begeleiding, dan eindigt die toegang op hetzelfde moment, tenzij opdrachtgever de tool zelfstandig voortzet op grond van artikel 35.

24.5 Een periodieke evaluatie van de voortgang kan onderdeel zijn van de doorlopende begeleiding. Of dat gebeurt en met welke frequentie, spreken partijen bij aanvang af.

# DEEL C — DIENSTVERLENING AAN VERENIGINGEN, STICHTINGEN EN HUN BESTUREN

*Dit deel geldt aanvullend op deel A voor alle bestuurlijke dienstverlening, waaronder de Bestuurskrachtscan, bestuurlijke ondersteuning, interim-bestuursrollen en meerjarige begeleiding.*

## Artikel 25 — Opdrachtgever en besluitvorming

25.1 Bij een vereniging, stichting of vergelijkbare organisatie is de rechtspersoon de opdrachtgever. Het bestuur handelt daarbij namens de rechtspersoon.

25.2 Degene die de opdracht namens de organisatie verstrekt, staat ervoor in dat hij daartoe op grond van de statuten en de interne besluitvorming bevoegd is en dat over de opdracht rechtsgeldig is besloten. Opdrachtnemer mag op die bevoegdheid afgaan.

25.3 Vereist de opdracht op grond van de statuten voorafgaande goedkeuring van bijvoorbeeld de algemene ledenvergadering, een raad van toezicht of een raad van commissarissen, dan draagt opdrachtgever zorg voor die goedkeuring en stelt hij opdrachtnemer daarvan desgevraagd in kennis.

25.4 Opdrachtgever wijst één contactpersoon binnen het bestuur aan die als aanspreekpunt fungeert en die bevoegd is namens het bestuur afspraken te bevestigen.

## Artikel 26 — De Bestuurskrachtscan

26.1 De Bestuurskrachtscan brengt de bestuurskracht van de organisatie langs een vast aantal dimensies in kaart en resulteert in een score, een gesprek en een routekaart met prioriteiten.

26.2 De uitkomsten van de scan zijn gebaseerd op de door of namens opdrachtgever verstrekte informatie en op de waarnemingen van opdrachtnemer op het moment van uitvoeren. De scan is een momentopname en geen accountantscontrole, audit of juridische toets, en geeft geen zekerheid over de naleving van wet- en regelgeving.

26.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat bestuursleden en, waar afgesproken, andere betrokkenen binnen de organisatie tijdig en volledig meewerken aan de scan.

26.4 De rapportage is bestemd voor het bestuur van opdrachtgever. Verstrekking aan derden, waaronder subsidieverstrekkers, fondsen, gemeenten en toezichthouders, is toegestaan voor zover dat nodig is voor het doel waarvoor de scan is uitgevoerd, mits de rapportage ongewijzigd en in haar geheel wordt verstrekt. Publicatie of gedeeltelijke openbaarmaking vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.

26.5 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Bestuurskrachtscan berusten uitsluitend bij opdrachtnemer. Daartoe worden in elk geval gerekend: de naam ‘Bestuurskrachtscan’, de opzet en systematiek, de dimensies en de weging daarvan, de vragenlijsten, de scoringswijze, de rapportagemodellen, de routekaart en het bijbehorende online platform, alsmede alle daarvan afgeleide teksten, modellen en materialen.

26.6 Opdrachtgever verkrijgt op de aan hem verstrekte rapportage een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht ten behoeve van de eigen organisatie. Het is opdrachtgever niet toegestaan de Bestuurskrachtscan of onderdelen daarvan zelf toe te passen, aan te bieden, te bewerken of als eigen instrument te presenteren. Artikel 22.4 tot en met 22.6 zijn van overeenkomstige toepassing.

## Artikel 27 — Advies en de verantwoordelijkheid van het bestuur

27.1 Advies, aanbevelingen en routekaarten van opdrachtnemer zijn adviserend van aard. Het bestuur beslist zelf of en hoe het daaraan uitvoering geeft en blijft volledig verantwoordelijk voor zijn eigen besluiten.

27.2 De verantwoordelijkheid voor de naleving van wet- en regelgeving, waaronder de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (WBTR), de statuten en de reglementen van de organisatie, berust bij het bestuur van opdrachtgever. Opdrachtnemer ondersteunt daarbij, maar neemt die verantwoordelijkheid niet over.

27.3 De dienstverlening van opdrachtnemer is geen juridisch, fiscaal of accountancy-advies en komt niet in de plaats van advies van een notaris, advocaat, accountant of fiscalist. Voor statutenwijziging, jaarrekeningcontrole, fiscale kwesties en vergelijkbare onderwerpen verwijst opdrachtnemer naar een daartoe bevoegde deskundige.

## Artikel 28 — Bestuurlijke ondersteuning

28.1 Bij bestuurlijke ondersteuning werkt opdrachtnemer náást het bestuur en niet als bestuurder. Opdrachtnemer heeft geen stem in de besluitvorming en is niet bevoegd de organisatie te vertegenwoordigen, tenzij daarover afzonderlijk en schriftelijk anders is afgesproken.

28.2 Werkzaamheden die opdrachtnemer feitelijk verricht, zoals het voorbereiden van vergaderstukken, het opstellen van overzichten of het uitwerken van een taakverdeling, worden verricht onder verantwoordelijkheid van het bestuur.

28.3 Ondersteuning kan worden afgenomen in losse uren of als afgebakend traject. De omvang, de duur en de wijze van afrekening worden vooraf in de offerte vastgelegd.

## Artikel 29 — Interim-bestuursrollen

29.1 Vervult opdrachtnemer een interim-bestuursrol, dan gebeurt dat op basis van een formele benoeming volgens de statuten van opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor die benoeming, voor de inschrijving daarvan in het Handelsregister en voor de uitschrijving na afloop.

29.2 Bij aanvang worden schriftelijk vastgelegd: de functie, de taken en bevoegdheden, de ingangsdatum, de beoogde einddatum en het moment van overdracht.

29.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat een toereikende bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering van kracht is die mede de interim-bestuurder dekt, en houdt deze in stand gedurende de benoeming en gedurende een redelijke periode daarna. Opdrachtgever verstrekt op verzoek een bewijs van dekking.

29.4 De uit de wet voortvloeiende aansprakelijkheid van een bestuurder jegens de rechtspersoon en jegens derden kan niet bij overeenkomst worden beperkt. De beperking van aansprakelijkheid in artikel 14 geldt daarom niet voor zover dwingend recht op de bestuurdersaansprakelijkheid van toepassing is.

29.5 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden die voortvloeien uit besluiten of gebeurtenissen van vóór de ingangsdatum van de benoeming, alsmede voor aanspraken die voortvloeien uit het niet opvolgen door het bestuur van een schriftelijk vastgelegd advies van opdrachtnemer, een en ander behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.

29.6 Na afloop van de benoeming verleent opdrachtgever décharge over de periode van de interim-bestuursrol, voor zover de daarvoor geldende statutaire en wettelijke voorwaarden zijn vervuld.

29.7 Opdrachtnemer meldt een mogelijke tegenstrijdigheid van belangen onverwijld aan het bestuur en onthoudt zich in dat geval van deelname aan de betreffende beraadslaging en besluitvorming.

29.8 Een interim-bestuursrol wordt niet aangegaan voor onbepaalde tijd. Verlenging geschiedt uitsluitend schriftelijk en met een nieuwe einddatum.

## Artikel 30 — Meerjarige begeleiding en begeleidingsabonnement

30.1 Meerjarige begeleiding en begeleidingsabonnementen worden aangegaan voor de in de offerte vermelde looptijd, met een periodieke evaluatie zoals daarin omschreven.

30.2 Tenzij anders overeengekomen wordt een begeleidingsabonnement na afloop van de looptijd stilzwijgend voortgezet voor onbepaalde tijd, waarna beide partijen kunnen opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Is opdrachtgever een consument, dan geldt de stilzwijgende voortzetting uitsluitend voor zover de wet dat toestaat; hij kan na afloop van de eerste looptijd steeds opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

30.3 Opzegging geschiedt schriftelijk of per e-mail. Reeds verrichte werkzaamheden en tot de einddatum verschuldigde termijnen blijven verschuldigd.

30.4 Na overdracht van de werkzaamheden aan de organisatie kan periodieke evaluatie onderdeel blijven van de samenwerking. Of dat gebeurt en in welke vorm, bepaalt het bestuur zelf.

## Artikel 31 — Bemiddeling van vrijwilligers

31.1 Brengt opdrachtnemer een organisatie in contact met iemand die zich beschikbaar heeft gesteld voor een bestuurs- of vrijwilligersrol, dan betreft dat uitsluitend een introductie. Er komt daardoor geen arbeidsovereenkomst, opdrachtovereenkomst of uitzendrelatie met opdrachtnemer tot stand.

31.2 De organisatie beslist zelf of zij met de betrokkene in zee gaat, onder welke voorwaarden, en draagt zorg voor de eigen selectie, benoeming, begeleiding en, waar van toepassing, een verklaring omtrent het gedrag en een passende verzekering.

31.3 Opdrachtnemer verstrekt de gegevens van een kandidaat uitsluitend met diens toestemming en staat niet in voor de juistheid van de door de kandidaat zelf verstrekte informatie, noch voor diens functioneren.

31.4 Aan een introductie zijn geen kosten verbonden, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

## Artikel 32 — Gegevens van leden, vrijwilligers en donateurs

32.1 Verwerkt opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht persoonsgegevens van leden, vrijwilligers, donateurs of andere betrokkenen van opdrachtgever, dan treedt opdrachtnemer op als verwerker en opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Partijen sluiten in dat geval een verwerkersovereenkomst.

32.2 Opdrachtgever verstrekt uitsluitend die persoonsgegevens die voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn, en staat ervoor in dat hij daartoe een grondslag heeft.

32.3 Opdrachtnemer gebruikt de gegevens uitsluitend voor de uitvoering van de opdracht, bewaart ze niet langer dan daarvoor nodig is en verstrekt ze niet aan derden zonder opdracht of wettelijke verplichting.

## Artikel 33 — Vertrouwelijkheid binnen de organisatie

33.1 Rapportages, adviezen en bevindingen zijn gericht aan het bestuur van opdrachtgever als geheel.

33.2 Wat individuele bestuursleden of andere betrokkenen in vertrouwen met opdrachtnemer delen, wordt niet herleidbaar in een rapportage opgenomen, tenzij de betrokkene daarmee instemt of een wettelijke verplichting daartoe noopt.

33.3 Constateert opdrachtnemer een situatie die naar haar oordeel onmiddellijke aandacht van het bestuur behoeft, dan meldt zij dat aan het bestuur. Opdrachtnemer heeft geen meldplicht jegens derden, tenzij de wet die oplegt.

## DEEL D — SOFTWARELICENTIES

*Dit deel geldt aanvullend op deel A voor het gebruik van de online omgeving en de onderdelen die daarin worden aangeboden, ongeacht of dat gebruik voortvloeit uit een begeleidingstraject of uit een zelfstandige licentie.*

### Artikel 34 — Vormen van toegang

34.1 Toegang tot de online omgeving bestaat in vijf vormen. (a) Toegang van de begeleider, die over alle tools van Manage the Business beschikt, ondernemers begeleidt en voor hen begrotingen opstelt. (b) Toegang van de begeleide ondernemer, die zijn plan van aanpak en zijn begroting kan inzien, bankmutaties kan inlezen en categoriseren, tussentijds zelf een meting kan uitvoeren en Manage the Plan kan gebruiken, waarin hij aan de hand van eenvoudige vragen een ondernemingsplan opstelt. De begeleider kan hem tijdens de begeleiding de financiële tool Manage the Money volledig zelf laten gebruiken, zoals onder (c); hij legt dan zijn financiële gegevens zelf vast en wijzigt die zelf, en de begeleider kijkt mee. Evenzo kan de begeleider hem tijdens de begeleiding zelf aan zijn plan van aanpak laten werken: onderwerpen uit zijn ondernemersprofiel naar het plan van aanpak zetten en hoofdpunten en acties toevoegen en wijzigen. Heeft de begeleider Manage the Marketing in zijn licentie, dan kan hij de ondernemer tijdens de begeleiding ook Manage the Marketing laten gebruiken: uitrekenen hoeveel klanten hij nodig heeft om zijn omzetdoel te halen, en per maand en per kanaal bijhouden hoeveel contacten en nieuwe klanten hij heeft en wat dat kost. Elke begeleider zet dit per ondernemer aan of uit. Is er nazorg afgesproken, dan geldt in de nazorgperiode weer artikel 34.6. (c) Toegang op grond van een zelfstandige licentie, die de financiële tool Manage the Money omvat — de begroting, het inlezen en indelen van bankmutaties, het kasboek, het vastleggen van schulden, verplichtingen en investeringen en de kengetallen die daaruit volgen — en BusinessDNA: één overzicht van de onderneming uit wat in de tools is vastgelegd, met de vertaling naar een Business Model Canvas; en, als opdrachtgever het pakket Manage the Plan (inclusief Manage the Money) of Manage the Business compleet heeft gekozen, daarnaast Manage the Plan, waarin de ondernemer aan de hand van eenvoudige vragen een ondernemingsplan opstelt, en bij Manage the Business compleet bovendien de Ondernemerskrachtscan als zelfscan en een eigen plan van aanpak, en, als opdrachtgever Manage the Marketing erbij heeft genomen, Manage the Marketing; de ondernemer legt die gegevens zelf vast en wijzigt ze. (d) Toegang in het kader van nazorg, als die is afgesproken, zoals geregeld in artikel 34.6. (e) Toegang van een derde die het traject of de licentie betaalt, beperkt tot de rapportage volgens artikel 40. Deze toegang geeft geen bevoegdheid om gegevens te wijzigen en strekt zich niet verder uit dan wat de betrokken ondernemer volgens artikel 40 heeft toegestaan.

34.2 Bij de vormen (a) en (b) vloeit de toegang voort uit de begeleidingsovereenkomst en eindigt zij wanneer die overeenkomst eindigt, behoudens nazorg volgens artikel 34.6 als die is afgesproken. Bij vorm (c) vloeit de toegang voort uit een zelfstandige licentie zoals in dit deel geregeld.

34.3 Een ondernemer die met vorm (b) toegang heeft, kan zijn toegang na afloop van de begeleiding voortzetten als zelfstandige licentie. Die licentie omvat de financiële tool Manage the Money: vanaf het moment van voortzetting legt hij zijn financiële gegevens zelf vast en wijzigt hij die zelf, met behoud van wat tot dan is opgebouwd. Zijn plan van aanpak en zijn eerdere metingen blijven daarnaast

beschikbaar zolang er nazorg loopt volgens artikel 34.6. Een zelfstandige licentie kan ook rechtstreeks worden afgenomen, zonder voorafgaand begeleidingstraject.

34.4 Opdrachtnemer kan de indeling van de toegangsvormen en de daarbij behorende bevoegdheden wijzigen wanneer de ontwikkeling van de tool daartoe aanleiding geeft, mits de kern van wat aan opdrachtgever is toegezegd in stand blijft.

34.5 Eindigt de toegang van de begeleider terwijl hij nog ondernemers begeleidt, dan eindigt daarmee niet zonder meer de toegang van die ondernemers. Opdrachtnemer stelt hen daarvan op de hoogte en biedt hun de gelegenheid hun toegang binnen dertig dagen voort te zetten als zelfstandige licentie, met behoud van de tot dan opgebouwde gegevens. Maken zij daarvan geen gebruik, dan eindigt hun toegang en is artikel 37 lid 3 van toepassing. Is nazorg afgesproken, dan geldt die ongeacht die keuze (artikel 34.6). Dit lid geldt niet voor de klanten van een licentiehouder: voor hen geldt bij het einde van de licentie artikel 46, en voor de nazorg het laatste deel van artikel 34.6.

34.6 Nazorg. Nazorg is er alleen als die in het pakket of de overeenkomst is afgesproken. Bij een losse opdracht, of een traject zonder nazorg, eindigt de toegang bij de afronding van het traject en is artikel 37 lid 3 van toepassing. Is nazorg afgesproken, dan behoudt de ondernemer na afloop van het begeleidingstraject gedurende de afgesproken termijn van drie, zes of twaalf maanden kosteloos toegang tot zijn eigen omgeving: zijn metingen, zijn plan van aanpak, zijn begroting en zijn bankmutaties, zoals hij die tijdens de begeleiding zag. Hij kan zijn gegevens inzien en downloaden, zijn eigen bankmutaties bijwerken en tussentijds zelf een korte zelfscan uitvoeren; het plan van aanpak en de begroting kan hij inzien maar niet wijzigen. Een meting uit de nazorgperiode telt niet mee in de cijfers over een programma of een groep, omdat zij buiten de begeleidingsperiode valt. De begeleider houdt in die periode toegang tot het dossier van het afgeronde traject, uitsluitend om de nazorg te kunnen verlenen; de ondernemer kan die toegang op elk moment beëindigen. Gegevens die de ondernemer na afloop van de begeleiding onder een zelfstandige licentie vastlegt, vallen niet onder die toegang. Een toestemming als bedoeld in artikel 40 herleeft niet door de nazorg. Opdrachtnemer wijst de ondernemer tijdig op het naderende einde van de nazorgperiode, zodat hij zijn gegevens kan downloaden en bewaren. Daarna eindigt de toegang en is artikel 37 lid 3 van toepassing, tenzij de ondernemer zijn toegang voortzet als zelfstandige licentie; die voortzetting betreft de financiële tool Manage the Money. Voor de klanten van een licentiehouder bepaalt de licentiehouder bij het afronden van een traject of er nazorg is. Een klant in nazorg telt dan mee voor het maximum aantal klanten van de licentie, zoals de licentievoorwaarden voor begeleiders en voor organisaties bepalen; een traject dat zonder nazorg is afgerond, telt niet mee. De nazorg van een klant van een licentiehouder eindigt uiterlijk met de licentie (artikel 46.3).

34.7 Wat de licentie omvat. De begeleiderslicentie omvat de tools van Manage the Business — het ondernemersprofiel, de Ondernemerskrachtscan, het plan van aanpak, BusinessDNA en de rapportages — en de begrotingstool Manage the Money. Opdrachtnemer kan daarnaast aanvullende modules aanbieden, zoals urenregistratie en facturatie en Manage the Marketing, die afzonderlijk worden overeengekomen en waarop dit deel eveneens van toepassing is. Welke onderdelen voor opdrachtgever beschikbaar zijn, volgt uit de overeengekomen licentie. Wat de begeleiderslicentie verder inhoudt, staat in deel E.

34.8 Aantekeningen van de begeleider. De begeleider kan bij een dossier aantekeningen maken ten behoeve van de begeleiding. Die aantekeningen zijn werkmateriaal van de begeleider en zijn in de online omgeving niet zichtbaar voor de ondernemer. Zij maken geen deel uit van wat de ondernemer bij een voortzetting als bedoeld in artikel 34.3 of tijdens de nazorg van artikel 34.6 kan inzien of downloaden. Het recht van de ondernemer om inzage te verzoeken in de persoonsgegevens die opdrachtnemer over hem verwerkt, blijft onverkort gelden; artikel 19 en het privacybeleid wijzen daarvoor de weg. Op het bewaren en verwijderen van aantekeningen is artikel 37 van toepassing.

## Artikel 35 — De zelfstandige licentie

35.1 Opdrachtnemer verleent opdrachtgever een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om Manage the Money te gebruiken ten behoeve van de eigen onderneming of van de onderneming die hij aan het opzetten is, voor de duur van het abonnement en tegen het overeengekomen tarief.

35.2 De licentie geeft recht op toegang tot de online omgeving. Er wordt geen software geleverd, geen broncode verstrekt en geen kopie ter beschikking gesteld.

35.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het geheimhouden van zijn inloggegevens en voor al het gebruik dat via zijn account plaatsvindt. Inloggegevens zijn persoonsgebonden en mogen niet worden gedeeld.

35.4 Het is opdrachtgever niet toegestaan de tool te gebruiken ten behoeve van derden, aan derden ter beschikking te stellen, als eigen instrument aan te bieden of de werking ervan na te bootsen. Artikel 22.4 tot en met 22.6 zijn van overeenkomstige toepassing.

35.5 Een begeleider die over de tools van Manage the Business beschikt, waaronder een licentiehouder, mag de tool gebruiken voor de ondernemers die hij begeleidt en hun daartoe toegang geven volgens artikel 34.1 onder (b). Dat is geen doorlevering in de zin van lid 4.

35.6 Bij de vormen van toegang genoemd in artikel 34.1 onder (a), (b), (d) en (e) verwerkt opdrachtnemer de gegevens ten behoeve van haar eigen dienstverlening en is zij verwerkingsverantwoordelijke. Bij de zelfstandige licentie bepaalt opdrachtgever zelf welke gegevens hij in de omgeving vastlegt en waarvoor hij ze gebruikt; voor die gegevens is hij verwerkingsverantwoordelijke en verwerkt opdrachtnemer ze uitsluitend in zijn opdracht. Voor de gegevens die nodig zijn voor de licentie zelf — contactgegevens, de overeenkomst, facturatie, toegang en ondersteuning — blijft opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke. De afspraken die de wet aan een verwerking in opdracht stelt, legden partijen vast in een verwerkersovereenkomst die bij deze voorwaarden hoort. Neemt een consument de zelfstandige licentie af, bijvoorbeeld bij een onderneming in oprichting, dan is opdrachtnemer ook voor de gegevens die hij in de omgeving vastlegt verwerkingsverantwoordelijke; de verwerkersovereenkomst is dan niet van toepassing, en opdrachtnemer gebruikt die gegevens uitsluitend om de dienst te leveren. Werkt de begeleider als licentiehouder, dan geldt voor de gegevens in zijn eigen omgeving artikel 45.

35.7 Vanaf het moment van voortzetting als bedoeld in artikel 34.3 komt het dossier onder beheer van opdrachtgever. Zijn begeleider heeft daartoe geen toegang meer, tenzij opdrachtgever hem die toegang zelf verleent.

35.8 Gegevens die opdrachtgever na de voortzetting vastlegt, gebruikt opdrachtnemer niet voor eigen onderzoek, vergelijking of rapportage, tenzij opdrachtgever daarmee uitdrukkelijk instemt. Wat tijdens de begeleiding is opgebouwd, blijft onderworpen aan artikel 37. Een toestemming als bedoeld in artikel 40 eindigt bij de voortzetting, tenzij opdrachtgever haar opnieuw verleent.

35.9 Neemt opdrachtgever na een zelfstandige licentie opnieuw begeleiding af, dan verleent hij zijn begeleider daartoe toegang tot zijn dossier. Vanaf dat moment is opdrachtnemer weer verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die in het kader van die begeleiding worden verwerkt. Gegevens die opdrachtgever vastlegde in de periode waarin hij zelf verwerkingsverantwoordelijke was, blijven onder zijn verantwoordelijkheid; opdrachtnemer gebruikt ze niet voor eigen onderzoek, vergelijking of rapportage.

## Artikel 36 — Looptijd, verlenging en opzegging

36.1 Het abonnement wordt aangegaan voor de gekozen periode en wordt daarna steeds automatisch verlengd met dezelfde periode, tenzij opdrachtgever opzegt. Opdrachtnemer kan het abonnement

beëindigen tegen het einde van een periode, met inachtneming van een termijn van dertig dagen. Is opdrachtgever een consument, dan wordt het abonnement niet automatisch verlengd; hij verlengt het zelf, zoals de licentievoorwaarden beschrijven.

36.2 Opzeggen kan tot en met de dag vóór de einddatum, via de daarvoor bestemde voorziening in de online omgeving of per e-mail. Er geldt geen opzegtermijn.

36.3 Bij opzegging eindigt de toegang op de einddatum van de lopende periode. Een factuur voor een volgende periode vervalt dan, en wat daarvoor al is betaald, wordt terugbetaald. Wat voor de lopende periode is betaald, wordt niet terugbetaald.

36.4 Blijft betaling uit, dan kan opdrachtnemer de toegang opschorten nadat opdrachtgever daarop is gewezen en een redelijke termijn heeft gekregen om alsnog te betalen. Opschorting laat de gegevens onverlet; artikel 37 blijft van toepassing.

## Artikel 37 — Gegevens van opdrachtgever

37.1 De gegevens die opdrachtgever in de tool invoert of inleest, blijven van opdrachtgever. Opdrachtnemer gebruikt ze uitsluitend om de dienst te leveren en voor de doelen die in dit artikel en in het privacybeleid zijn omschreven.

37.2 Opdrachtgever kan zijn gegevens op elk moment exporteren via de daarvoor bestemde voorziening in de online omgeving.

37.3 Na het einde van het abonnement blijven de gegevens dertig dagen bewaard, voor zover niet een langere termijn geldt op grond van artikel 34.6. Binnen die termijn kan opdrachtgever het abonnement hervatten, waarna de gegevens weer beschikbaar zijn zoals hij ze achterliet. Na afloop van die termijn worden de gegevens definitief verwijderd. Opdrachtnemer wijst opdrachtgever bij het einde van het abonnement op deze termijn en op de mogelijkheid tot export. Is de toegang van opdrachtgever op dat moment al geëindigd, dan kan opdrachtnemer hem in aanvulling op lid 2 een persoonlijke downloadlink meesturen, ook bij een bericht als bedoeld in artikel 34.5. Die link betreft uitsluitend het eigen exportbestand van dat dossier, geeft geen toegang tot de online omgeving en vervalt bij het einde van de bewaartermijn; een later verstuurde link vervangt een eerdere.

37.4 In afwijking van lid 3 kan opdrachtnemer na verwijdering een beperkt aantal uitkomsten behouden: de scores van de metingen met de bijbehorende klasse, datum en soort meting, en van het dossier de sector, de looptijd, de fase en de status. Naam, contactgegevens, notities, bankgegevens en de inhoud van de begroting behoren daar niet toe. Deze uitkomsten worden uitsluitend gebruikt voor onderzoek, vergelijking, de verdere ontwikkeling van de dienst en de onderbouwing van eerder uitgebrachte rapportages.

37.5 Opdrachtnemer legt in een logboek vast dat een dossier is verwijderd of van persoonsgegevens is ontdaan, wanneer dat is gebeurd en door wie. Dat is nodig om te kunnen aantonen dat aan dit artikel is voldaan. De naam wordt in dat logboek vijf jaar bewaard, gerekend vanaf het moment waarop de regel is vastgelegd, en daarna verwijderd; de vastlegging zelf blijft bestaan.

37.6 Zolang de naam in het logboek staat, of zolang een bewaarde rapportage als bedoeld in lid 7 nog namen bevat, blijven de in lid 4 bedoelde uitkomsten herleidbaar en behandelt opdrachtnemer ze als persoonsgegevens. Zodra beide zijn verwijderd, zijn zij niet meer tot een persoon of een onderneming herleidbaar en kunnen zij zonder termijn worden bewaard.

37.7 Rapportages die vóór de verwijdering zijn opgesteld en opgeslagen, blijven ongewijzigd bestaan tot vijf jaar na afronding van de begeleiding van de deelnemer op wie de gegevens betrekking hebben; een uitgebracht rapport moet in die periode blijven kloppen op het moment waarop het is uitgebracht. Na afloop van die termijn vervangt opdrachtnemer de naam van die deelnemer in de

bewaarde rapportage door een aanduiding zonder naam. De termijn loopt dus per deelnemer, en een rapportage over meer deelnemers verliest de namen daarvan achtereenvolgens. De overige inhoud blijft ongewijzigd, zodat zichtbaar blijft wat er is gerapporteerd.

37.8 Op verzoek van opdrachtgever verwijdert opdrachtnemer de gegevens eerder dan in lid 3 bepaald, tenzij een wettelijke bewaarplicht zich daartegen verzet. Op de eigen administratie van opdrachtnemer, waaronder facturen, rust een wettelijke bewaartermijn die losstaat van dit artikel.

## Artikel 38 — Aard van de tool

38.1 Manage the Money brengt in kaart wat opdrachtgever zelf invoert of inleest. De uitkomsten zijn daarmee een weergave van de verstrekte gegevens en geen zelfstandige vaststelling van de financiële situatie.

38.2 De tool is geen boekhouding, geen accountantscontrole, geen fiscale aangifte en geen financieel advies. Hij vervangt geen accountant, boekhouder of financieel adviseur, en geeft geen zekerheid over de naleving van fiscale of andere wet- en regelgeving.

38.3 Beslissingen die opdrachtgever op de uitkomsten baseert, neemt hij op eigen verantwoordelijkheid. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van die beslissingen, noch voor onjuistheden die voortkomen uit onjuist of onvolledig ingevoerde gegevens.

38.4 Wordt de tool gebruikt binnen een begeleidingstraject, dan geldt hetzelfde. De begeleiding is een dienst; de tool is een hulpmiddel daarbij.

## Artikel 39 — Beschikbaarheid en onderhoud

39.1 Opdrachtnemer spant zich in de tool beschikbaar te houden, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid. Onderhoud, storingen en maatregelen van de partij die de servers levert, kunnen tot onderbreking leiden.

39.2 Opdrachtnemer voert onderhoud waar mogelijk uit op momenten waarop het gebruik gering is, en kondigt langer durend onderhoud vooraf aan.

39.3 Opdrachtnemer ontwikkelt de tool door en kan functionaliteit toevoegen, wijzigen of verwijderen. Vervalt een functie waarop opdrachtgever redelijkerwijs mocht rekenen, dan meldt opdrachtnemer dat vooraf en kan opdrachtgever het abonnement tegen die datum opzeggen.

39.4 Opdrachtnemer draagt zorg voor het maken van reservekopieën van de gegevens. Dat ontslaat opdrachtgever niet van de eigen verantwoordelijkheid om periodiek te exporteren.

## Artikel 40 — Betaling door een derde en rapportage

40.1 Wordt een traject of een licentie geheel of gedeeltelijk betaald door een derde, waaronder een gemeente, een fonds, een bank of een andere organisatie, dan blijft de ondernemer opdrachtgever in de zin van deze voorwaarden. De betalende derde is uitsluitend gehouden tot betaling en ontleent aan die betaling geen recht op de gegevens van de ondernemer.

40.2 Verstrekking van gegevens of rapportage aan de betalende derde vindt uitsluitend plaats voor zover de ondernemer daarvoor voorafgaand en uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. In die toestemming wordt vastgelegd welke gegevens het betreft, aan wie zij worden verstrekt en met welk doel.

40.3 Zonder die toestemming beperkt opdrachtnemer zich tot informatie die niet tot de ondernemer herleidbaar is, waarbij geldt dat gegevens die voor de ontvanger herleidbaar zijn omdat hij weet om welke ondernemer het gaat, niet als niet-herleidbaar gelden.

40.4 Toestemming kan door de ondernemer worden ingetrokken. Intrekking werkt voor de toekomst en laat reeds verstrekte rapportages onverlet.

40.5 Een cijfer dat over meer deelnemers is berekend, wordt uitsluitend berekend over de deelnemers die het daarin verwerkte gegeven met de betalende derde delen. Opdrachtnemer vermeldt bij dat cijfer over hoeveel deelnemers het gaat, en in de rapportage op hoeveel deelnemers van het project zij in totaal betrekking heeft.

---

## DEEL E — DE BEGELEIDERSLICENTIE

*Dit deel geldt aanvullend op deel A en deel D voor de begeleiderslicentie. De prijs, de betaling, de looptijd en het einde van de begeleiderslicentie staan in de licentievoorwaarden voor begeleiders. In dit deel is de licentiehouder de opdrachtgever.*

### Artikel 41 — De licentiehouder en zijn klanten

41.1 De licentiehouder begeleidt ondernemers als zelfstandig ondernemer, onder eigen naam, voor eigen rekening en op eigen risico. Hij is geen werknemer, vertegenwoordiger of agent van opdrachtnemer en kan opdrachtnemer niet binden.

41.2 De licentiehouder sluit zelf de overeenkomst met zijn klanten, onder zijn eigen voorwaarden, en factureert zelf. Opdrachtnemer is geen partij bij die overeenkomst en is jegens de klanten van de licentiehouder niet aansprakelijk voor de begeleiding.

41.3 De licentiehouder handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. De bepalingen in deze voorwaarden die uitsluitend voor consumenten gelden, zijn op de begeleiderslicentie niet van toepassing.

41.4 De licentiehouder draagt er zorg voor dat zijn eigen voorwaarden niet in strijd zijn met deel E, en dat zijn klanten weten dat de online omgeving door opdrachtnemer wordt geleverd.

### Artikel 42 — De begeleiderslicentie

42.1 Opdrachtnemer verleent de licentiehouder een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de tools van Manage the Business in de online omgeving te gebruiken voor de begeleiding van zijn eigen klanten, in zijn eigen omgeving, voor de duur van de begeleiderslicentie en tegen het overeengekomen tarief.

42.2 De begeleiderslicentie is persoonsgebonden. Zij geldt voor één natuurlijke persoon, die als enige begeleider in de eigen omgeving werkt. De licentiehouder mag geen andere begeleiders toegang geven, de licentie niet in sublicentie geven en haar niet delen met een kantoorgenoot, werknemer of samenwerkingspartner. Een e-mailadres hoort bij één account.

42.3 De licentiehouder mag zijn klanten, en waar de omgeving dat mogelijk maakt de opdrachtgevers van die klanten, toegang geven volgens artikel 34.1 onder (b) en (e). Dat is geen doorlevering in de zin van artikel 35.4.

42.4 Wil een organisatie meer begeleiders met de tools van Manage the Business laten werken, dan is daarvoor een afzonderlijke organisatielicentie nodig. Artikel 48 regelt hoe die licentie zich tot dit deel verhoudt.

42.5 De omgevingen van verschillende licentiehouders en die van opdrachtnemer zijn van elkaar gescheiden. Een licentiehouder ziet geen gegevens van andere licentiehouders of van opdrachtnemer, en opdrachtnemer kijkt niet mee in de eigen omgeving, behalve voor zover artikel 45 dat toestaat.

## Artikel 43 — De tools, de naam en het logo

43.1 Artikel 17 en artikel 22 zijn volledig van toepassing. De begeleiderslicentie is de afzonderlijke licentie bedoeld in artikel 22.5 en 22.6, uitsluitend voor het gebruik dat in dit deel is omschreven.

43.2 Zolang de begeleiderslicentie loopt, mag de licentiehouder vermelden dat hij werkt met de tools van Manage the Business. Hij noemt zich geen partner, franchisenemer of vertegenwoordiger van opdrachtnemer en wekt die indruk ook niet. Hij gebruikt de namen en beeldmerken van opdrachtnemer alleen op de wijze die opdrachtnemer aangeeft, en presenteert de tools nooit als zijn eigen werk.

43.3 De licentiehouder kan zijn eigen logo in de eigen omgeving plaatsen. Dat logo staat dan op de rapportages en documenten die hij uit de omgeving maakt. Op elke rapportage blijft daarnaast de vermelding staan dat de software en de tools van Manage the Business zijn, met de copyrightvermelding van opdrachtnemer. De licentiehouder verwijdert of verbergt die vermeldingen niet.

43.4 De licentiehouder staat ervoor in dat hij het recht heeft het geplaatste logo te gebruiken, en vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden daarover.

43.5 De licentiehouder werkt met de tools zoals die in de handleiding zijn beschreven. Hij past de tools, de vragenlijsten en de rapportages niet aan en maakt er geen eigen versies van.

43.6 Bij het einde van de begeleiderslicentie stopt de licentiehouder met de vermelding dat hij met de tools van Manage the Business werkt en met het gebruik van de namen en beeldmerken van opdrachtnemer, en verwijdert hij die binnen dertig dagen van zijn website, drukwerk en andere uitingen.

## Artikel 44 — De zelfstandige licentie blijft bij opdrachtnemer

44.1 De zelfstandige licentie op Manage the Money (artikel 35) wordt uitsluitend door opdrachtnemer verkocht en gefactureerd. De licentiehouder verkoopt haar niet, biedt haar niet onder eigen naam aan en rekent er geen vergoeding voor.

44.2 De licentiehouder gebruikt Manage the Money voor zijn klanten binnen de begeleiding, als onderdeel van zijn begeleiderslicentie. Wil een klant na de begeleiding zelfstandig verder, dan sluit hij daarvoor zelf een zelfstandige licentie af bij opdrachtnemer.

44.3 Opdrachtnemer kan het mogelijk maken dat een klant met een zelfstandige licentie aan een licentiehouder wordt gekoppeld, zodat de licentiehouder met hem kan meekijken of hem opnieuw kan begeleiden. De klant betaalt dan zijn licentie aan opdrachtnemer; de licentiehouder betaalt zijn begeleiderslicentie. De koppeling komt alleen tot stand met instemming van de klant, en de klant kan haar op elk moment beëindigen.

44.4 Opdrachtnemer gebruikt de gegevens uit de eigen omgeving niet om klanten van de licentiehouder te benaderen. Dat laat onverlet dat een klant zich zelf tot opdrachtnemer kan wenden, en dat opdrachtnemer haar diensten algemeen aanbiedt.

## Artikel 45 — Persoonsgegevens in de eigen omgeving

45.1 Voor de persoonsgegevens van zijn klanten en hun opdrachtgevers in de eigen omgeving is de licentiehouder verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer verwerkt die gegevens uitsluitend in zijn opdracht, als verwerker. Partijen leggen dat vast in een verwerkersovereenkomst die bij de begeleiderslicentie hoort en daar voorgaat.

45.2 Voor de gegevens die nodig zijn voor de begeleiderslicentie zelf — de gegevens van de licentiehouder, de overeenkomst, facturatie, toegang en ondersteuning — is opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke.

45.3 De licentiehouder informeert zijn klanten over de verwerking, vraagt waar nodig hun toestemming, onder meer voor rapportage aan een betalende derde als bedoeld in artikel 40, en handelt verzoeken van zijn klanten over hun gegevens zelf af. Opdrachtnemer ondersteunt hem daarbij volgens de verwerkersovereenkomst.

45.4 Opdrachtnemer gebruikt de gegevens uit de eigen omgeving niet voor eigen onderzoek, vergelijking, impactmeting of rapportage, ook niet na verwijdering. Artikel 37.4 tot en met 37.7 zijn op die gegevens niet van toepassing. De cijfers die de omgeving berekent, worden per eigen omgeving berekend en zijn alleen voor de licentiehouder zichtbaar.

## Artikel 46 — Het einde van de begeleiderslicentie

46.1 Bij het einde van de begeleiderslicentie eindigt de toegang van de licentiehouder tot de eigen omgeving. De licentievoorwaarden voor begeleiders regelen wanneer dat is.

46.2 Gedurende dertig dagen na het einde stelt opdrachtnemer de licentiehouder op zijn verzoek een exportbestand van de gegevens in zijn eigen omgeving ter beschikking. Na afloop van die termijn verwijdert opdrachtnemer die gegevens definitief, behalve voor zover de licentiehouder anders opdraagt of een wettelijke bewaarplicht zich daartegen verzet. Verwijdering uit de reservekopieën volgt in de gewone cyclus daarvan, zoals de verwerkersovereenkomst beschrijft.

46.3 Met de toegang van de licentiehouder eindigt ook de toegang van zijn klanten via de eigen omgeving. De licentiehouder informeert zijn klanten tijdig over het einde. Op instructie van de licentiehouder, of op verzoek van een klant zelf, kan opdrachtnemer die klant aanbieden zijn eigen gegevens voort te zetten onder een zelfstandige licentie; de overdracht van zijn dossier vindt dan plaats met instemming van de klant.

46.4 Wat voor een lopende periode is betaald, wordt niet terugbetaald, tenzij de licentievoorwaarden voor begeleiders anders bepalen. Artikel 43.6 en 18 blijven na het einde van kracht.

## Artikel 47 — Aansprakelijkheid en vrijwaring

47.1 Artikel 14 is van toepassing, met dien verstande dat bij een begeleiderslicentie het in artikel 14.2 bedoelde bedrag wordt berekend over wat de licentiehouder in de laatste zes maanden voor de begeleiderslicentie heeft betaald.

47.2 De licentiehouder is zelf verantwoordelijk voor de begeleiding van zijn klanten, voor wat hij hun adviseert en voor de naleving van de regels die voor zijn beroep gelden. Hij vrijwaart opdrachtnemer

voor aanspraken van zijn klanten of van derden die voortvloeien uit zijn begeleiding of uit zijn gebruik van de omgeving in strijd met dit deel.

## Artikel 48 — Organisatielicentie

48.1 Een organisatielicentie, waarbij meer begeleiders binnen één organisatie met de tools van Manage the Business werken, wordt afzonderlijk schriftelijk overeengekomen. Daarvoor gelden de licentievoorwaarden voor organisaties.

48.2 Op een organisatielicentie is dit deel van toepassing, voor zover de afzonderlijke overeenkomst daar niet van afwijkt. Bij strijd gaat die overeenkomst voor.

---

# DEEL F — TRAININGEN, WORKSHOPS EN BEGELEIDINGSPAKKETTEN

*Dit deel geldt aanvullend op deel A voor trainingen, workshops en begeleidingspakketten. Op de begeleiding binnen een begeleidingspakket is daarnaast deel B van toepassing, en op een tool die bij een training of begeleidingspakket hoort deel D en de licentievoorwaarden voor klanten.*

## Artikel 49 — Trainingen, workshops en begeleidingspakketten

49.1 Het aanbod. Welke trainingen, workshops en begeleidingspakketten opdrachtnemer aanbiedt, staat op de website www.managethebusiness.nl. Opdrachtnemer kan dat aanbod wijzigen; voor een reeds gesloten overeenkomst blijft gelden wat daarin is afgesproken.

49.2 Overeenkomst per training of pakket. Neemt opdrachtgever een training, workshop of begeleidingspakket af, dan sluit hij in de online omgeving een overeenkomst van opdracht. Daarin staan de inhoud, de prijs, de data of de looptijd, de termijn waarbinnen gesprekken of uren kunnen worden gebruikt en wat er verder bij hoort. Opdrachtgever aanvaardt die overeenkomst afzonderlijk. Wijkt de overeenkomst af van deze voorwaarden, dan gaat de overeenkomst voor (artikel 3.3).

49.3 Inschrijven en betalen. Opdrachtgever schrijft zich in via de online omgeving en betaalt bij de inschrijving, in afwijking van artikel 9.1. De inschrijving is definitief zodra opdrachtnemer de betaling heeft ontvangen. Is een groep vol, dan gaat de volgorde van ontvangst van de betaling voor.

49.4 Wachtlijst. Is een training of workshop vol of is er nog geen datum, dan kan opdrachtgever zich in de online omgeving op de wachtlijst zetten. Dat is kosteloos en verplicht tot niets. Komt er een plaats vrij of een nieuwe datum, dan biedt opdrachtnemer de plaatsen aan in de volgorde van aanmelding. Opdrachtgever heeft dan 48 uur na het bericht om zich in te schrijven; daarna gaat de plaats naar de volgende op de wachtlijst.

49.5 Data en locatie. De data, tijden en de locatie staan bij het aanbod en in de overeenkomst. Opdrachtnemer mag een bijeenkomst naar een andere locatie in de nabijheid verplaatsen of online laten plaatsvinden, en meldt dat zo spoedig mogelijk.

49.6 Aantal deelnemers. Een training of workshop kan een minimum en een maximum aantal deelnemers hebben. Is het minimum niet gehaald, dan meldt opdrachtnemer dat uiterlijk 7 dagen voor de eerste bijeenkomst. Opdrachtgever kiest dan voor een andere datum of ontvangt het betaalde bedrag volledig terug.

49.7 Annuleren of verplaatsen door opdrachtgever. In afwijking van artikel 12 geldt voor een training of workshop het volgende. Tot 14 dagen voor de eerste bijeenkomst kan opdrachtgever kosteloos

annuleren. Daarna is hij 50% van de prijs verschuldigd. Bij annulering binnen 48 uur voor de eerste bijeenkomst, of bij niet verschijnen, is de volledige prijs verschuldigd. Tot 7 dagen voor de eerste bijeenkomst kan opdrachtgever zijn deelname eenmaal kosteloos verplaatsen naar een latere datum van dezelfde training. Opdrachtgever mag zich kosteloos laten vervangen door een ander, mits hij dat vóór de eerste bijeenkomst meldt. Annuleren geschiedt schriftelijk of via de online omgeving.

49.8 Annuleren of verplaatsen door opdrachtnemer. Kan een bijeenkomst door ziekte of een andere vorm van overmacht (artikel 15) niet doorgaan, dan biedt opdrachtnemer een nieuwe datum aan. Wil opdrachtgever die niet, dan ontvangt hij het deel van de prijs terug dat betrekking heeft op wat niet is geleverd. Tot andere schadevergoeding is opdrachtnemer niet gehouden.

49.9 Aanwezigheid en inhalen. Mist opdrachtgever een bijeenkomst door overmacht, dan kan hij die in overleg inhalen bij een volgende editie van dezelfde training.

49.10 Gesprekken en uren. Horen er bij een training of begeleidingspakket gesprekken of uren, dan gebruikt opdrachtgever die binnen de termijn die in de overeenkomst staat. Voor het maken, annuleren en verzetten van die afspraken geldt artikel 12. Wat binnen de termijn niet is gebruikt, vervalt zonder terugbetaling.

49.11 Tools. Hoort er toegang tot een tool bij een training of begeleidingspakket, dan gelden daarvoor deel D en de licentievoorwaarden voor klanten.

49.12 Consument. Is opdrachtgever een consument, dan geldt artikel 5. Ontbindt hij de overeenkomst binnen de bedenktijd, dan is lid 7 niet van toepassing; hij is dan uitsluitend het evenredige deel verschuldigd bedoeld in artikel 5.2.

49.13 Materiaal en resultaat. Op het materiaal van een training, workshop of begeleidingspakket zijn de artikelen 17 en 22 van toepassing; het is uitsluitend bestemd voor eigen gebruik van de deelnemer. Opdrachtnemer spant zich in, maar staat niet in voor een bepaald resultaat (artikel 6.1).

## Artikel 50 — Beoordeling en certificaat

50.1 Hoort bij een training een beoordeling, dan maakt opdrachtnemer vooraf bekend waarop de deelnemer wordt beoordeeld.

50.2 De deelnemer ontvangt een certificaat als zijn beoordeling voldoende is en hij alle bijeenkomsten heeft bijgewoond. Een bijeenkomst die volgens artikel 49.9 is ingehaald, geldt als bijgewoond.

50.3 Opdrachtnemer houdt een register bij van de uitgereikte certificaten, met de naam van de deelnemer, de training, de datum en het certificaatnummer. Een registratie wordt zeven jaar bewaard, gerekend vanaf de datum van het certificaat, en daarna verwijderd.

50.4 Is de deelnemer het niet eens met zijn beoordeling, dan kan hij binnen 14 dagen na bekendmaking schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Opdrachtnemer beoordeelt het resultaat binnen 14 dagen opnieuw en laat de deelnemer weten waarom zij tot haar oordeel komt. Is de deelnemer het daarna nog steeds niet eens, dan is de klachtenregeling van toepassing (artikel 20).

50.5 Een certificaat bevestigt uitsluitend dat de deelnemer de training heeft gevolgd en met een voldoende is beoordeeld. Het geeft geen recht om de tools van Manage the Business beroepsmatig toe te passen of de namen van opdrachtnemer te gebruiken; daarvoor is een licentie nodig, zoals artikel 22.5 en 22.6 bepalen.

## DEEL G — CADEAUBONNEN

*Dit deel geldt aanvullend op deel A voor de koop en het besteden van een cadeaubon van opdrachtnemer.*

### Artikel 51 — De cadeaubon

51.1 Een cadeaubon is een tegoed in euro's, inclusief btw. De cadeaubon kan worden besteed aan tools, trainingen, workshops en begeleidingspakketten van opdrachtnemer.

51.2 De koper kiest een bedrag van € 25, € 50, € 100 of € 150, of een eigen bedrag van minimaal € 10 en maximaal € 2.500. De koper betaalt bij de bestelling. De cadeaubon wordt als pdf geleverd, of op een door de koper gekozen datum per e-mail aan de ontvanger verzonden.

51.3 De cadeaubon is uitsluitend inwisselbaar voor producten en diensten van opdrachtnemer die op de datum van uitgifte onder het Nederlandse btw-tarief van 21% vallen.

51.4 De cadeaubon is twee jaar geldig, gerekend vanaf de datum van uitgifte die op de cadeaubon staat. Na afloop van die termijn vervalt het tegoed dat dan nog resteert.

51.5 Het tegoed kan in één keer of in delen worden besteed. Wat resteert, blijft op de cadeaubon staan tot het einde van de geldigheid. Het resterende tegoed is te bekijken in de online omgeving. Kost een aankoop meer dan het tegoed, dan betaalt de ontvanger het verschil bij.

51.6 De cadeaubon en het resterende tegoed zijn niet inwisselbaar voor geld en dragen geen rente, behalve in de gevallen van lid 7 en lid 10.

51.7 Is de koper een consument, dan kan hij de koop binnen 14 dagen na de bestelling kosteloos ontbinden, zolang de cadeaubon nog niet geheel of gedeeltelijk is besteed. Opdrachtnemer betaalt het bedrag dan binnen 14 dagen terug. Artikel 5 is voor het overige van overeenkomstige toepassing.

51.8 Wie over de code van de cadeaubon beschikt, kan hem besteden. De koper en de ontvanger bewaren de code daarom zorgvuldig. Bij verlies of diefstal blokkeert opdrachtnemer de cadeaubon en verstrekt zij een nieuwe code voor het resterende tegoed, als de koop kan worden aangetoond en dat tegoed nog niet is besteed.

51.9 Besteedt de ontvanger de cadeaubon, dan sluit hij zelf de overeenkomst met opdrachtnemer en is hij voor die overeenkomst opdrachtgever. Op wat hij afneemt, zijn deze voorwaarden van toepassing en, bij een tool, de licentievoorwaarden voor klanten.

51.10 Beëindigt opdrachtnemer al het aanbod waaraan de cadeaubon kan worden besteed, dan betaalt zij het resterende tegoed terug.

---

## DEEL H — SLOTBEPALINGEN

### Artikel 52 — Slotbepalingen

52.1 Opdrachtnemer mag deze voorwaarden wijzigen. De meest recente versie is steeds beschikbaar op de website www.managethebusiness.nl. Op een reeds tot stand gekomen overeenkomst blijft de versie van toepassing die gold op het moment waarop de overeenkomst werd gesloten, tenzij in deze voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald, zoals in artikel 52.4 voor de begeleiderslicentie.

52.2 Deze voorwaarden worden op verzoek kosteloos toegezonden, zijn beschikbaar op de website van opdrachtnemer en zijn van toepassing met ingang van de op de eerste pagina vermelde versiedatum.

52.3 Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen op www.managethebusiness.nl en worden op verzoek kosteloos toegezonden. Opdrachtnemer stelt ze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtgever ter beschikking.

52.4 Voor een licentiehouder geldt een gewijzigde versie van deze voorwaarden vanaf de eerstvolgende verlenging van zijn begeleiderslicentie, mits opdrachtnemer hem de wijziging ten minste dertig dagen vooraf heeft toegezonden. Is hij het er niet mee eens, dan kan hij de begeleiderslicentie tegen die verlenging opzeggen.