

Algemene Voorwaarden

Schuldhulp Academie

ARTIKEL 1	DEFINITIES	1
ARTIKEL 2	ALGEMEEN	1
ARTIKEL 3	OFFERTES EN OVEREENKOMSTEN	1
ARTIKEL 4	WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST	1
ARTIKEL 5	UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST	1
ARTIKEL 6	DUUR, ANNULERING EN BEËINDIGING	2
ARTIKEL 7	OPLEIDING EN TRAINING	3
ARTIKEL 8	PRIJZEN, KOSTEN EN BELONING	3
ARTIKEL 9	BETALING	3
ARTIKEL 10	INCASSOKOSTEN	4
ARTIKEL 11	FACTURERING.....	4
ARTIKEL 12	LEVERING	4
ARTIKEL 13	OPSCHORTING EN ONTBINDING	4
ARTIKEL 14	AANSPRAKELIJKHEID	5
ARTIKEL 15	OVERMACHT	5
ARTIKEL 16	VOORBEELDEN EN MODELLEN	6
ARTIKEL 17	ONDERZOEK, RECLAMES.....	6
ARTIKEL 18	EIGENDOMSVOORBEHOUD	6
ARTIKEL 19	INTELLECTUELE EIGENDOM.....	6
ARTIKEL 20	VRIJWARINGEN	7
ARTIKEL 21	GEHEIMHOUDING EN PERSOONSgegevens.....	7
ARTIKEL 22	SLOTBEPALINGEN	7
ARTIKEL 23	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	7

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hieronder genoemde termen als volgt gehanteerd, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

Schuldhulp Academie: gebruiker van de algemene voorwaarden;

- Klant: zijnde een natuurlijke- of rechtspersoon die met Schuldhulp Academie een overeenkomst sluit;
- overeenkomst: de overeenkomst tussen Schuldhulp Academie en de klant.
- opleiding: een cursus, training of andere educatieve bijeenkomst
- diensten:
 - * het verzorgen of doen verzorgen van opleidingen.
 - * coaching, budgetbeheer en/of bewind.
 - * andere diensten, waaronder diensten die gericht zijn op hulp bij financiële zaken.

Artikel 2 Algemeen

1. De bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en iedere overeenkomst tussen Schuldhulp Academie en de klant, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Schuldhulp Academie, waarbij voor de uitvoering derden dienen te worden betrokken.
3. Algemene voorwaarden van de klant, dan wel enige andere voorwaarden, zijn niet van toepassing tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat de voorwaarden van de klant, met uitsluiting van deze voorwaarden, op de overeenkomst van toepassing zijn.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden niet van toepassing of ongeldig is, dan blijven de overige bepalingen in deze voorwaarden volledig en onveranderd van kracht.

Artikel 3 Offertes en overeenkomsten

1. Alle door Schuldhulp Academie gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende dertig dagen, tenzij schriftelijk anders aangegeven.
2. Aanvaarding van offertes dient schriftelijk binnen dertig dagen door de klant aan Schuldhulp Academie te worden bevestigd.
3. Een overeenkomst komt tot stand na schriftelijke bevestiging door Schuldhulp Academie van de verstrekte opdracht, dan wel doordat Schuldhulp Academie uitvoering heeft gegeven aan, dan wel gestart is met, uitvoering van de opdracht.
4. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten of nabestellingen.

Artikel 4 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is dat de te verrichten diensten wijziging of aanvulling behoeven, kan de overeenkomst met wederzijdse instemming worden aangepast.
2. Indien wijziging van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen heeft, en/of gevolgen voor de levertijden en/of termijnen, dan zal Schuldhulp Academie de klant hier onverwijld over inlichten.
3. Ten aanzien van de wijziging van de overeenkomst kan Schuldhulp Academie de meerkosten bij de klant in rekening brengen, tenzij de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Schuldhulp Academie kunnen worden toegerekend.

Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst

1. Aan Schuldhulp Academie verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot een inspanningsverplichting en niet tot een resultaatsverplichting.
2. Schuldhulp Academie heeft het recht om bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten.
3. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Schuldhulp Academie aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Schuldhulp Academie worden verstrekt.
4. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Schuldhulp Academie verstrekte gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

5. De klant draagt zorg voor de tijdige aanlevering, de accuratesse en volledigheid van alle noodzakelijke gegevens op basis waarvan Schuldhulp Academie haar aanbod baseert en die door of namens de klant aan Schuldhulp Academie bekend zijn gemaakt.
6. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Schuldhulp Academie zijn verstrekt, heeft Schuldhulp Academie het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.
7. Indien uitvoering op verzoek van de klant binnen een kortere termijn plaatsvindt dan is overeengekomen zijn de daaraan verbonden extra kosten voor rekening van de klant. Schuldhulp Academie zal een specificatie van die kosten aan de klant doen toekomen.
8. Indien de klant binnen 72 uur na digitale verzending van een aanvraag geen ontvangstbevestiging van Schuldhulp Academie heeft ontvangen, dient het bericht van de klant als niet ontvangen door Schuldhulp Academie te worden beschouwd. Indien de klant binnen de termijn van 48 uur een reactie van Schuldhulp Academie wenst te ontvangen, is de klant zelf verantwoordelijk voor de verificatie of het digitale bericht Schuldhulp Academie bereikt heeft.

Artikel 6 Duur, annulering en beëindiging

1. Beide partijen zijn te allen tijde gerechtigd de overeenkomst, schriftelijk, te annuleren.
2. Indien de klant de overeenkomst uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden annuleert, heeft Schuldhulp Academie recht op betaling van 50% van de overeengekomen prijs of het overeengekomen honorarium. De klant is gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden.
3. Indien de klant de overeenkomst korter dan 5 werkdagen voor aanvang van de uitvoering, of na aanvang, van de werkzaamheden annuleert, heeft Schuldhulp Academie recht op betaling van 100% van de overeengekomen prijs of het overeengekomen honorarium.
4. Annulering door de klant van een In Company/Maatwerkopleiding kan uitsluitend plaatsvinden voordat Schuldhulp Academie met de uitvoering van die In Company/Maatwerk opleiding is begonnen. De annulering van een In Company/Maatwerk Opleiding kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst ('handtekening retour') gericht aan Schuldhulp Academie. Als moment van ontvangst door Schuldhulp Academie van de annulering geldt de datum van het poststempel. Als bewijs van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging daarvan door Schuldhulp Academie.
5. Indien de klant de overeenkomst annuleert is Schuldhulp Academie niet aansprakelijk voor eventueel gemaakte reiskosten of andere kosten, derving of productiviteitsverlies.
6. Een opleidingsovereenkomst kan niet kosteloos worden geannuleerd vanwege de uitval van een docent.
7. Voor opleidingsovereenkomsten geldt een bedenktijd van zeven dagen vanaf het moment dat Schuldhulp Academie de inschrijving heeft bevestigd. Binnen deze termijn kan de opleidingsovereenkomst zonder opgaaf van reden door klant worden ontbonden. Het studiemateriaal dient daarbij onbeschadigd en aangetekend aan Schuldhulp Academie te worden verstuurd. De kosten van de retourzending zijn voor de klant. De klant dient het verzendbewijs te bewaren totdat hij een bericht van ontvangst van het studiemateriaal door Schuldhulp Academie heeft ontvangen.
8. Schuldhulp Academie is gerechtigd om, voorafgaand aan de aanvang van de betreffende opleiding deze (geheel of gedeeltelijk) te annuleren, indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde opleiding naar het oordeel van Schuldhulp Academie onvoldoende is. Daarbij staat het Schuldhulp Academie vrij om de met klant overeengekomen opleiding op een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip uit te voeren, dan wel om de betreffende opleiding te annuleren.
9. Indien Schuldhulp Academie de betreffende opleiding annuleert, zal Schuldhulp Academie het reeds door de klant betaalde bedrag voor de geannuleerde opleiding restitueren. Daarbij is Schuldhulp Academie niet gehouden tot vergoeding van eventuele schade of kosten van de klant in verband met die annulering.

Artikel 7 Opleiding en training

1. Een opleidingsovereenkomst tussen Schuldhulp Academie en klant, komt tot stand op het moment dat de inschrijving van de klant Schuldhulp Academie heeft bereikt en indien Schuldhulp Academie de ontvangst daarvan heeft bevestigd.
2. De opleidingsovereenkomst komt tot stand voor de duur zoals vermeld op het inschrijvingsformulier.
3. Eventuele specifieke voorwaarden betreffende de opleidingsovereenkomst zijn vermeld in de scholingsinformatie. De scholingsinformatie en de hoogte van het lesgeld vindt u op de website (<http://www.3hz.nl/>), en/of in het betreffende aangeleverde materiaal van Schuldhulp Academie.
4. De door Schuldhulp Academie aan klant te leveren diensten en ondersteuning zijn persoonlijk van aard en zijn niet overdraagbaar.
5. Bij ziekte en/of verhindering van een docent zal Schuldhulp Academie – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorgdragen. Indien vervanging niet mogelijk is, zal Schuldhulp Academie klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen om betreffende opleiding in te halen.
6. Schuldhulp Academie is niet aansprakelijk voor enige schade en/of door klant gemaakte (reis)kosten die verband houden met de ziekte en/of verhindering van een docent.
7. Schuldhulp Academie zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen die voortvloeien uit ziekte en/of verhindering van een docent.

Artikel 8 Prijzen, kosten en beloning

1. Alle door Schuldhulp Academie in de offerte opgegeven prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van de overeenkomst van toepassing zijnde prijsbepalende factoren.
2. Alle prijzen in offertes en facturen van Schuldhulp Academie zijn in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere aan de overeenkomst gerelateerde kosten en tarieven, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Actuele prijzen voor opleidingen staan op de website van Schuldhulp Academie (<http://www.3hz.nl/>).
4. Schuldhulp Academie is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien tussen het moment van de offerte en de uitvoering van de overeenkomst de prijsbepalende factoren, waaronder bijvoorbeeld belastingen, zijn gestegen.
5. Prijswijzigingen zijn tevens mogelijk als de inhoud van de opdracht wijzigt, bij verlenging van de opdracht of bij wijzigingen in voor Schuldhulp Academie van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
6. Prijswijzigingen kunnen worden doorgevoerd zonder nadere kennisgeving aan de klant.
7. De klant is in geval van een prijswijziging of wijziging in de algemene voorwaarden gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, indien de prijzen worden verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Na verloop van deze periode is de klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan 10% bedraagt.

Artikel 9 Betaling

1. Betalingen inzake opleidingen dienen plaats te vinden voordat de opleiding van start gaat.
2. De klant blijft te allen tijde zelf aansprakelijk voor nakoming van de betalingsverplichting, ook indien de betalingsverplichting uiteindelijk door een derde partij (bijv. de werkgever) wordt gedragen.
3. Betaling heeft plaatsgevonden indien de rekening van Schuldhulp Academie blijvend is gecrediteerd door de klant. Betalingen vinden plaats op een door Schuldhulp Academie aan te geven wijze, in de valuta waarin is gefactureerd.
4. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant, zijn de vorderingen van Schuldhulp Academie op de klant onmiddellijk en geheel opeisbaar.
5. Door de klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de klant dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. Alle kosten betreffende betaling zijn voor rekening van de klant.
6. Schuldhulp Academie kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de klant een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.
7. Schuldhulp Academie kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.
8. Bij het overlijden van de klant eindigt de overeenkomst onmiddellijk en vervalt de resterende

betalingsverplichting.

Artikel 10 Incassokosten

1. Indien de klant van rechtswege in verzuim is, komen alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, voor rekening van de klant. De klant is in het geval van een geldvordering tenminste 15% incassokosten aan Schuldhulp Academie verschuldigd.
2. Indien de klant van rechtswege in verzuim is, is de klant zonder nadere sommatie of ingebrekestelling tevens de gemaakte gerechtelijke- en executiekosten, of andere kosten die redelijkerwijs noodzakelijk waren, aan Schuldhulp Academie verschuldigd.
3. Indien de klant van rechtswege in verzuim is, is zonder nadere sommatie of ingebrekestelling een rente verschuldigd van 1,5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

Artikel 11 Facturering

1. Tenzij de factuur een andere betalingstermijn vermeldt, dient de klant uiterlijk veertien (14) dagen na factuurdatum voor betaling zorg te dragen, zonder recht op korting, verrekening of opschorting. De klant is, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim indien niet binnen de betalingstermijn is betaald.
2. Schuldhulp Academie behoudt zich het recht voor om een gedeelte van de prijs bij opdracht te factureren en het resterende deel bij oplevering, of om een gedeelte van de prijs bij opdracht te factureren en het resterende deel op andere wijze te factureren, afhankelijk van de gekozen betalingsvorm.
3. Indien een factuur is gebaseerd op honorarium, dan strekt de urenspecificatie vermeld op de factuur van Schuldhulp Academie tot bewijs van de aan de zaak bestede tijd.
4. Bezwaren tegen de juistheid van een factuur dienen binnen zeven (7) dagen na factuurdatum schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan Schuldhulp Academie kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan de klant geacht wordt met de hele factuur te hebben ingestemd. Indien de klant de juistheid van een onderdeel van een factuur betwist, is hij niettemin gehouden tot betaling van het niet-betwiste gedeelte.

Artikel 12 Levering

1. Levertijden en termijnen in offertes en/of overeenkomsten van Schuldhulp Academie zijn indicatief en zijn dan ook nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de klant Schuldhulp Academie schriftelijk in gebreke te stellen.
2. Levertijden en termijnen in offertes en/of overeenkomsten van Schuldhulp Academie geven de klant bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Overeengekomen levertijden en/of termijnen gaan pas in op het moment dat alle noodzakelijke gegevens aan Schuldhulp Academie zijn verstrekt en eventuele betalingen die bij aanvang van de opdracht dienen te geschieden, door Schuldhulp Academie zijn ontvangen.

Artikel 13 Opschorting en ontbinding

1. Schuldhulp Academie is bevoegd de nakoming van de verplichtingen zonder rechterlijke tussenkomst op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - de klant één of meer verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet volledig nakomt;
 - de klant een schuldenregeling met zijn crediteuren treft;
 - de klant surseance van betaling aanvraagt;
 - de klant in staat van faillissement is verklaard;
 - de klant zijn bedrijf sluit of overdraagt;
 - de zeggenschap over het bedrijf van de klant bij een derde komt te liggen;
 - de klant informatie verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving;
 - door Schuldhulp Academie ter kennis gekomen andere omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet zal nakomen;
2. Schuldhulp Academie is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien nakoming van de overeenkomst onmogelijk, of redelijkerwijze, niet langer kan worden gevegd.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Schuldhulp Academie op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Schuldhulp Academie de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien de overeenkomst ontbonden wordt ten gevolge van een ernstige tekortkoming van de klant, zoals niet tijdige betaling, is de klant ten minste de gehele prijs voor de overeengekomen diensten verschuldigd, inclusief eventuele kosten, vermeerderd met een schadeloosstelling van 10% van de prijs van de verrichte diensten.
5. Schuldhulp Academie behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van Schuldhulp Academie, alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Schuldhulp Academie bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is uitdrukkelijk beperkt tot de waarde van de door Schuldhulp Academie geleverde diensten of zaken waar de betreffende verplichtingen op toe zien.
2. Schuldhulp Academie is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals onder meer gevolgschade, gederfde winst, verminkte of vergane gegevens of materialen, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en claims door derden.
3. Schuldhulp Academie is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Schuldhulp Academie is uit gegaan van door de klant verstrekte onjuiste, onvolledige of ontijdige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Schuldhulp Academie kenbaar behoorde te zijn.
4. Schuldhulp Academie is nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit fouten in door Schuldhulp Academie gebruikte software of computerprogrammatuur, of voor schade ontstaan door (technische) storingen en/of het niet, of niet goed functioneren van (elektronische en/of data) verbindingen of de kwaliteit hiervan, ongeacht of deze door Schuldhulp Academie of door derden gerealiseerd worden.
5. Schuldhulp Academie is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door de klant aan Schuldhulp Academie verzonden (email)berichten Schuldhulp Academie niet hebben bereikt, of vice versa.
6. Schuldhulp Academie is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door opzet, roekeloosheid, (grove) onachtzaamheid of (grove) nalatigheid van door Schuldhulp Academie ingeschakelde derden. De clausules in dit artikel zijn tevens van toepassing op alle natuurlijke- en rechtspersonen die Schuldhulp Academie voor de uitoefening van de overeenkomst heeft ingezet.
7. De klant heeft slechts recht op schadevergoeding indien de schade onverwijld nadat het is voorgevallen aan Schuldhulp Academie bekend is gemaakt.

Artikel 15 Overmacht

1. Iedere tekortkoming in de nakoming door Schuldhulp Academie kan haar niet worden toegerekend indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Indien zich calamiteiten voordoen of in het geval van extreme weersomstandigheden of bij ziekte van een docent, behoudt Horsman en Zijlstra zich het recht voor om een les, training of opleiding te laten vervallen zonder recht op schadevergoeding of het terugbetalen van lesgeld. Horsman en Zijlstra zal dan een voorstel doen voor alternatieve data om deze les, training of opleiding in te halen.
3. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan alle, voorziene of niet voorziene externe oorzaken, waarop Schuldhulp Academie geen invloed kan uitoefenen, en waardoor Schuldhulp Academie niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Gebeurtenissen met het interne of externe computernetwerk of andere zaken waarop Schuldhulp Academie geen invloed kan uitoefenen, alsmede werkstakingen en andere acties door het personeel of ingehuurd derden van Schuldhulp Academie en/of haar toeleveranciers worden daaronder begrepen.
4. Schuldhulp Academie behoudt zich het recht voor zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Schuldhulp Academie zijn verbintenis had moeten nakomen.
5. Partijen schorten hun verplichtingen uit de overeenkomst op gedurende periode van overmacht, tot het tijdstip waarop de uitvoering van de verplichtingen redelijkerwijze weer mogelijk wordt geacht.

6. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 30 dagen is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst onverwijld, buitengerechtelijk en zonder ingebrekestelling te ontbinden zonder de mogelijkheid schadevergoeding te kunnen eisen.
7. Een beroep op overmacht door de klant kan slechts schriftelijk, met ontvangstbevestiging, worden gedaan binnen veertien dagen na het ontstaan van de overmacht

Artikel 16 Voorbeelden en modellen

Indien Schuldhulp Academie aan de klant een voorbeeld van een opleiding, opleidingsdocumenten, brochures, website of anderszins een voorbeeld getoond of verstrekt heeft, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt zonder dat de dienst of zaak daaraan behoefde te beantwoorden, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de dienst of zaak daarmee zal overeenstemmen.

Artikel 17 Onderzoek, reclames

1. De klant is gehouden het geleverde, zoals opleidingsmateriaal, lespakket, facturen of andere zaken die bij de overeenkomst horen, op het moment van levering, doch in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn, te (doen) onderzoeken. De klant onderzoekt daarbij of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met de overeenkomst, althans voldoet aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.
2. Reclames dienen binnen tien dagen na ontvangst van de lesmaterialen of na ontdekking van het gebrek bij Schuldhulp Academie bekend gemaakt te worden.
3. Vragen of klachten worden door Schuldhulp Academie binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Schuldhulp Academie per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
4. Indien door de klant tijdig wordt gereclameerd, blijft de klant verplicht tot afname en betaling van de te leveren of geleverde diensten. Reclames door de klant schorten diens betalingsverplichting nimmer op.

Artikel 18 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Schuldhulp Academie geleverde zaken, daaronder mede begrepen eventuele opleidingsmaterialen, lespakketten, modellen, voorbeelden, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden enz. blijven eigendom van Schuldhulp Academie totdat de klant al haar verplichtingen uit alle met Schuldhulp Academie gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. De klant is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de klant verplicht Schuldhulp Academie onverwijld daarvan op de hoogte te stellen.

Artikel 19 Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten die intrinsiek verbonden zijn met de door Schuldhulp Academie geleverde dienst komen volledig aan Schuldhulp Academie toe.
2. Het door Schuldhulp Academie ontwikkelde en/of geleverde opleidingsmateriaal is uitsluitend bestemd om door de klant te worden gebruikt en mag niet zonder voorafgaande toestemming van Schuldhulp Academie worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Het is de klant niet toegestaan om enige wijziging aan te brengen of onderdelen te verwijderen in het genoemde opleidingsmateriaal. Te allen tijde dient de naam Schuldhulp Academie op het opleidingsmateriaal aanwezig te zijn.
4. De handels- en/of merknaam van de klant mag door Schuldhulp Academie voor promotionele doeleinden gebruikt worden op websites en/of drukwerk, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
5. Het is de klant niet toegestaan om Schuldhulp Academie's handelsnaam, of handelsmerk te gebruiken in documenten of anderszins zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Schuldhulp Academie.

Artikel 20 Vrijwaringen

1. De klant vrijwaart Schuldhulp Academie voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien de klant aan Schuldhulp Academie informatiedragers, elektronische bestanden, e-mails, of software etc. verstrekt, garandeert de klant dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 21 Geheimhouding en persoonsgegevens

1. Partijen zullen vertrouwelijk omgaan met alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.
2. Partijen dragen deze informatie niet over aan derden tenzij de informatie reeds publiekelijk was of doordat een gerechtelijk bevel of de wet verplicht de informatie bekend te maken.
3. Indien Schuldhulp Academie op enigerlei wijze gehouden is vertrouwelijke informatie vrij te geven dan is zij niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en de wederpartij is niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige hierdoor ontstane schade.
4. De persoonsgegevens van de klant worden door Schuldhulp Academie slechts gebruikt voor de (klanten)administratie van Schuldhulp Academie. De gegevens zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld, tenzij de klant hier van tevoren uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.
5. Persoonlijke informatie van de klant, in welke vorm ook, blijft immer vertrouwelijk. Schuldhulp Academie verstrekt NAW-gegevens, e-mailadres(sen), telefoonnummer(s) of andere privacygevoelige informatie niet aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, behoudens de verplichting op grond van de wet of openbare orde om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

Artikel 22 Slotbepalingen

1. Schuldhulp Academie behoudt zich het recht voor de klant in bijzondere omstandigheden te weigeren, te schorsen en/of te verwijderen. Dit geldt voor klanten die frauduleuze handelingen plegen, zich niet gedragen volgens de sociale norm en/of zich agressief of gewelddadig gedrag aanmeten in communicatie, zowel telefonisch, digitaal of in persona.
2. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Schuldhulp Academie en de door Schuldhulp Academie bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

Artikel 23 Toepasselijk recht en geschillen

1. In geval van enig geschil tussen Schuldhulp Academie en de klant zal dat geschil met uitsluiting van elke andere rechterlijke instantie in eerste aanleg worden onderworpen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland, tenzij een andere rechter bevoegd is.
2. Schuldhulp Academie behoudt zich het recht voor het geschil voor te leggen aan de rechter van de woonplaats van klant, althans aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Op elke overeenkomst tussen Schuldhulp Academie en de klant is Nederlands recht van toepassing.