

# Algemene voorwaarden

## Hoofdstuk 1 – Algemene bepalingen

### Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Frankwatching: gedefinieerd in artikel 2 van deze algemene voorwaarden;
2. de Gebruiker: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van de Dienst(en) van Frankwatching, waaronder maar niet uitsluitend de Website, opleidingen, events, trainingen, masterclasses, cursussen, digitale applicaties, digitale nieuwsvoorzieningen en archieven die Frankwatching aanbiedt;
3. Consument: de Gebruiker die niet handelt in uitoefening van bedrijf of beroep;
4. Partijen: Frankwatching en de Gebruiker tezamen;
5. Overeenkomst: De tussen Frankwatching en de Gebruiker overeengekomen afspraken inclusief bijbehorende bedragen en voorwaarden, waaronder deze algemene voorwaarden;
6. Schriftelijk: per e-mail of per post;
7. Derde(n): (rechts)personen niet zijnde Frankwatching of de Gebruiker;
8. Dienst: Alle huidige en toekomstige elektronische of digitale diensten die Frankwatching aanbiedt, waaronder maar niet beperkt tot de Website, digitale applicaties, digitale nieuwsvoorzieningen en archieven, opleidingen, trainingen en evenementen en alle abonnementen zoals omschreven in de Overeenkomst;
9. Website: De website Frankwatching.com en alle gerelateerde (sub)domeinen, beheerd door Frankwatching.

### Artikel 2 – Identiteit van Frankwatching

Naam bedrijf	Frankwatching bv
Straatnaam en nummer	Atoomweg 1
Postcode en vestigingsplaats	3542 AA Utrecht
Telefoonnummer:	+31 302001045
KvK-nummer:	52834980

## Artikel 3 – Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en alle (rechts)handelingen van Frankwatching en op elke tot stand gekomen Overeenkomst tussen Frankwatching en de Gebruiker.
2. Indien de Overeenkomst elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Gebruiker ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Gebruiker op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Gebruiker langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders en schriftelijk overeengekomen is de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden uitgesloten.
4. Afwijkingen of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk Schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk Overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
6. Frankwatching kan niet garanderen dat met de door hem uitgevoerde werkzaamheden immer het door de Gebruiker gewenste resultaat bereikt wordt. De aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis.
7. Frankwatching is gerechtigd om voor de uitvoering van de Overeenkomst Derden in te schakelen.
8. Frankwatching is gerechtigd om de Gebruiker de toegang tot haar Website, het account van de Gebruiker of andere Diensten te ontfeggen, indien de Gebruiker niet voldoet aan de Overeenkomst, de algemene voorwaarden en/of enig onderdeel daarvan, waaronder uitdrukkelijk begrepen de publishing policy en de community policy, wanneer er een recht van een derde of van Frankwatching wordt geschonden of er enige onrechtmatige of onwenselijke omstandigheden door toedoen van de Gebruiker zich voordoen.

## Artikel 4 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Gebruiker mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten omtrent bijvoorbeeld weergegeven bedragen binden Frankwatching niet.

## Artikel 5 – De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Gebruiker van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien een bepaling van de algemene voorwaarden of een Overeenkomst nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden of Overeenkomst aan. Partijen treden in overleg teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
3. Frankwatching behoudt zich het recht voor om, geen uitvoering te geven aan een gesloten Overeenkomst, bijvoorbeeld indien zij gerede twijfel of informatie heeft dat de Gebruiker niet aan zijn (financiële) verplichtingen zal (kunnen) voldoen. Indien Frankwatching weigert zal zij de Gebruiker binnen een redelijke termijn na het sluiten van de Overeenkomst schriftelijk van de weigering op de hoogte stellen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op toekomstige, aanvullende en/of vervolgoeddrachten.
5. Afgesproken (op)leveringstermijnen zijn altijd indicatieve termijnen. De termijnen voor (op)levering zijn geen fatale termijnen. Overschrijding van een termijn geeft de Gebruiker dus geen recht op schadevergoeding.
6. Indien de Gebruiker het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Frankwatching onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.

## Artikel 6 – Herroepingsrecht

1. de Gebruiker die handelt als Consument kan een Overeenkomst op afstand of een Overeenkomst gesloten buiten de verkoopruimte zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van 14 (veertien) dagen is verstreken, na:
  1. Bij een Overeenkomst tot het verrichten van diensten: de dag waarop de Overeenkomst wordt gesloten. Dit herroepingsrecht vervalt wanneer de uitvoering van de dienst, met instemming van de consument, is begonnen voor het einde van deze bedenktijd;
  2. Bij consumentenkoop: de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen.
2. Het herroepingsrecht vervalt indien er sprake is van levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  1. De uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Gebruiker; en
  2. de Gebruiker heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.
3. Het herroepingsrecht vervalt indien sprake is van een dienstenOvereenkomst, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  1. De uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Gebruiker; en
  2. de Gebruiker heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Frankwatching de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
4. Het herroepingsrecht is niet van toepassing indien de Gebruiker geen Consument is.

## Artikel 7 – Verlenging herroepingsrecht

1. Indien Frankwatching de Gebruiker de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, Overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
2. Indien Frankwatching de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Gebruiker heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 30 dagen na de dag waarop de Gebruiker die informatie heeft ontvangen.

## Artikel 8 – Aansprakelijkheid

In geval de Gebruiker een Consument is:

1. De totale aansprakelijkheid van Frankwatching is beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen honorarium (exclusief btw). In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan het door de aansprakelijkheidsverzekering van Frankwatching uit te keren bedrag.
2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt het voor die Overeenkomst bedongen honorarium gesteld op het totaal van vergoedingen (exclusief btw) van de afgelopen zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
3. Niet beperkt is de aansprakelijkheid van Frankwatching voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Frankwatching.

In geval de Gebruiker handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf:

4. Frankwatching is niet aansprakelijk voor indirecte en directe schade. Niet uitgesloten is de aansprakelijkheid van Frankwatching voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Frankwatching.
5. Indien Frankwatching toch aansprakelijk is voor directe schade zal de totale aansprakelijkheid van Frankwatching beperkt zijn tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen honorarium (exclusief btw).
6. De hoogte van de schadevergoeding zal nimmer meer bedragen dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering uitkeert.
7. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt het voor die Overeenkomst bedongen honorarium gesteld op het totaal van vergoedingen (exclusief btw) van de afgelopen zes maanden.
8. Onder directe schade wordt verstaan:
  - a. Redelijke kosten die de Gebruiker zou moeten maken om de prestatie van Frankwatching aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van de Gebruiker wordt ontbonden;

- b. Redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - c. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade voor zover de Gebruiker aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade in de zin van deze voorwaarden.
9. de Gebruiker vrijwaart Frankwatching voor eventuele aanspraken van Derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden.

Algemene bepalingen omtrent aansprakelijkheid:

10. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Gebruiker de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Frankwatching meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Frankwatching vervalt door het enkele verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.
11. Frankwatching is niet aansprakelijk voor schade toegebracht door hulppersonen als bedoeld in art. 6:76 BW.
12. Frankwatching is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Frankwatching is uitgegaan van door de Gebruiker verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

## Artikel 9 – Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Frankwatching in de nakoming van enige verplichting tegenover de Gebruiker niet aan Frankwatching kan worden toegerekend in geval van een van de wil van Frankwatching onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen tegenover de Gebruiker geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Frankwatching kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere Derden, (stroom)storingen, computervirussen, extreme weersomstandigheden, brand(gevaar), pandemieën, epidemieën, quarantaines, ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid, stakingen en maatregelen van overheidswege.

2. Indien zich een situatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel voordoet als gevolg waarvan Frankwatching niet aan zijn verplichtingen tegenover de Gebruiker kan voldoen, dan worden, die verplichtingen opgeschort zolang Frankwatching niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 30 (dertig) kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Frankwatching is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als Frankwatching als gevolg van de overmachttoestand enig voordeel geniet.
3. Indien de Overeenkomst eindigt op grond van overmacht, heeft Frankwatching recht op betaling van de ten tijde van de beëindiging van de Overeenkomst reeds gewerkte uren of gedane investeringen.

## Artikel 10 – Honorarium/Prijzen

1. Alle bedragen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd tenzij anders overeengekomen.
2. Frankwatching behoudt zich het recht voor éénmaal per jaar een inflatiecorrectie toe te passen.
3. De overeengekomen bedragen zijn gebaseerd op kostprijsbepalende factoren op het moment van de aanbidding. Frankwatching behoudt zich het recht voor drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst ontstane wijzigingen in kostprijsbepalende factoren, waarop Frankwatching in redelijkheid geen invloed kan uitoefenen, zoals het verhogen van accijnzen, sociale lasten, verzekeringspenningen of omzetbelasting, aan de Gebruiker door te berekenen, zulks tot een maximum van 20% van het oorspronkelijke bedrag.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Frankwatching niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een Overeenkomstig deel van het opgegeven bedrag.
5. Kortingen en geoffreerde bedragen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

## Artikel 11 – Betaling en facturering

1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Gebruiker verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum.
2. de Gebruiker heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Frankwatching te melden.

3. Indien de Gebruiker niet tijdig aan zijn of haar betalingsverplichting(en) voldoet, wordt deze door Frankwatching gewezen op de te late betaling en wordt de Gebruiker een termijn van 14 (veertien) dagen gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Na het uitblijven van betaling binnen deze veertien-dagen-termijn, is de Gebruiker in verzuim en dus ook over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Bovendien is Frankwatching gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
4. Bij niet tijdige of onvolledige betaling van het verschuldigde bedrag, is Frankwatching gerechtigd de Gebruiker de Dienst te ontzeggen of toegang tot een Opleiding of Event te weigeren. Ontzegging van die Dienst of weigering van toegang tast de betalingsverplichting van de Gebruiker niet aan.
5. de Gebruiker is bij niet tijdige of onvolledige betaling vanaf de vervaldag van de factuur tot aan de dag der algehele voldoening wettelijke handelsrente verschuldigd over het nog openstaande bedrag.
6. In geval van (redelijk zicht op) faillissement, liquidatie of surseance van betaling of een schuldsanering in het kader van de WSNP zijn de vorderingen van Frankwatching op de Gebruiker en de verplichtingen van de Gebruiker tegenover Frankwatching direct opeisbaar.
7. Door de Gebruiker gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, ook indien de Gebruiker aangeeft dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## Artikel 12 – Klachten

1. Klachten over de door Frankwatching aangeboden Diensten dienen uiterlijk binnen twee maanden na uitvoering van de Dienst, schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd aan Frankwatching kenbaar worden gemaakt per post t.a.v. Frankwatching, Atoomweg 1 te 3542 AA in Utrecht of per e-mail aan [acedemy@frankwatching.com](mailto:acedemy@frankwatching.com) met in de onderwerpregel 'klacht'.
2. de Gebruiker dient Frankwatching in ieder geval 4 (vier) weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.
3. Indien een klacht niet binnen de in de voorgaande leden vermelde termijnen aan Frankwatching is gemeld, wordt de Dienst geacht aan de Overeenkomst te beantwoorden.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van de Gebruiker die niet Consument is niet op.



## Artikel 13 – Overdracht

1. Rechten van een partij uit deze Overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW.

## Artikel 14 – Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op en/of het resultaat zijn van de door Frankwatching verleende diensten rusten bij Frankwatching. De Gebruiker verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van de Gebruiker is uitgesloten.
2. De door Frankwatching ter beschikking gestelde stukken aan de Gebruiker zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Gebruiker. Het is de Gebruiker niet toegestaan om verkregen informatie te gebruiken voor het geven van soortgelijke cursussen of opleidingen en openbaar te maken en/of te verveelvoudigen in welke vorm dan ook. Hieronder wordt onder andere verstaan het bewerken, verkopen, het ter beschikking stellen, verspreiden en het - al dan niet na bewerking - integreren in netwerken, uitgezonderd dat een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging schriftelijk door Frankwatching is toegestaan en/of een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging voortvloeit uit de aard van de Overeenkomst met Frankwatching.
3. Frankwatching behoudt het recht de vergaarde kennis die bij uitvoering van de werkzaamheden tot stand is gekomen te gebruiken voor andere doeleinden voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van de Gebruiker aan Derden wordt verstrekt.
4. Tenzij anders overeengekomen, is de Gebruiker niet bevoegd om sub-licenties te verlenen aan Derden.
5. Frankwatching kan, na overleg tussen Partijen, de naam en het logo van de Gebruiker met toestemming van de Gebruiker gebruiken als referentie of promotie.
6. De Gebruiker vrijwaart Frankwatching voor de aanspraken van Derden inzake intellectuele eigendomsrechten.

7. Indien Frankwatching auteursrecht heeft op een in opdracht van de Gebruiker gemaakt portret, dan geeft de Gebruiker Frankwatching toestemming om het werk openbaar te maken. Deze openbaarmaking is dus geen inbreuk op het portretrecht van de Gebruiker.
8. Indien de Gebruiker handelt in strijd met dit artikel is de Gebruiker een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van driemaal het voor die Overeenkomst bedongen bedrag, onverminderd het recht van Frankwatching op schadevergoeding.

## Artikel 15 – Beheer

1. Frankwatching is te allen tijde gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de technische faciliteiten ten aanzien van de diensten.
2. de Gebruiker zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig de Gebruiker van de dienst(en) mag worden verwacht.
3. de Gebruiker is steeds verantwoordelijk voor ieder gebruik - waaronder mede begrepen onbevoegd gebruik - dat wordt gemaakt van de aan haar verleende gebruiks- en toegangsrechten en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig Internetde Gebruiker verwacht mag worden.
4. de Gebruiker zal de door Frankwatching gegeven aanwijzingen voor het gebruik van de dienst(en) te allen tijde opvolgen.
5. Frankwatching is gerechtigd de niet-technische faciliteiten van haar diensten te wijzigen. Een wijziging die naar het redelijk oordeel van Frankwatching een aanmerkelijke, niet-tijdelijke, aanpassing vereist aan de zijde van de Gebruiker, zal zo spoedig mogelijk aan de Gebruiker kenbaar worden gemaakt. de Gebruiker kan geen aanspraak maken op compensatie of vergoeding van schade, doch heeft het recht om de Overeenkomst alsdan op te zeggen met ingang van de dag van de aangekondigde wijziging.
6. Frankwatching behoudt zich het recht voor om technische diensten te staken/verwijderen, indien deze een storing c.q. vertraging van het systeem veroorzaakt. Frankwatching beoordeelt of er sprake is van zodanige storing c.q. vertraging en kan zonder voorafgaand bericht aan de Gebruiker de technische diensten blokkeren, dan wel anderszins maatregelen nemen om de storing c.q. vertraging op te heffen.

7. Frankwatching is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Frankwatching te verrichten aanpassingen of verbeteringen van de diensten zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding of compensatie van de Gebruiker tegenover Frankwatching ontstaat.

## Artikel 16 – Geheimhouding

1. Geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die de Gebruiker in het kader van de Overeenkomst van Frankwatching heeft verkregen, is verplicht voor de Gebruiker. Informatie is vertrouwelijk indien dit door de Frankwatching is medegedeeld of als dit redelijkerwijs voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien de Gebruiker lid 1 van deze bepaling overtreedt, is de Gebruiker, ongeacht of de overtreding aan de Gebruiker kan worden toegerekend en zonder voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure, ten behoeve van Frankwatching een direct opeisbare boete van 5.000,- (vijfduizend) euro verschuldigd voor elke overtreding zonder dat sprake hoeft te zijn van enige vorm van schade onverminderd de overige rechten van Frankwatching, waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 17 – Verrekening en opschorting

1. Het opschortingsrecht en het recht van verrekening van de Gebruiker die niet Consument is, zijn uitgesloten.

## Artikel 18 – Toepasselijk recht

1. Op Overeenkomsten tussen Frankwatching en de Gebruiker waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen Partijen zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht. Alle geschillen tussen de Gebruiker en Frankwatching zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Frankwatching gevestigd is.

## Artikel 19 – Survival

1. De bepalingen uit de algemene voorwaarden en de Overeenkomst die de strekking hebben om na beëindiging van de Overeenkomst hun gelding te behouden, blijven na het eindigen van de Overeenkomst onverminderd van kracht.

## Artikel 20 – Wijziging of aanvulling

1. Frankwatching is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. In dat geval zal Frankwatching de Gebruiker tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen of aanvullingen.
2. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden zullen minimaal 30 (dertig) dagen zitten.
3. Indien de wijziging Frankwatching de bevoegdheid geeft een prestatie te verschaffen die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt, heeft de Gebruiker die Consument is het recht de gewijzigde voorwaarden te weigeren dan wel de Overeenkomst te ontbinden.

## Hoofdstuk 2 Opleidingen & Events

Deze bepalingen gelden indien sprake is van Opleidingen en Events als aanvullende bepalingen op hoofdstuk 1.

### Artikel 1 – definities

In dit hoofdstuk wordt verstaan onder:

1. Deelnemer: de natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten voor een Opleiding en/of Event van Frankwatching
2. Event: Evenementen georganiseerd door Frankwatching
3. Opleiding: Trainingen, online cursussen, masterclasses, opleidingen of andere leerproducten (excl. Incompany trainingen) georganiseerd door Frankwatching.
4. Training(en): fysieke of online bijeenkomst die onderdeel is van de Opleiding.

### Artikel 2 – Inschrijving

1. Inschrijvingen voor een Opleiding of Event geschieden uitsluitend online. Inschrijvingen worden in behandeling genomen op de volgorde van binnenkomst. Frankwatching bevestigt per e-mail op het door de Deelnemer opgegeven e-mailadres separaat de inschrijving.
2. Frankwatching behoudt zich het recht voor een inschrijving door de Deelnemer zonder opgave van reden te weigeren. Indien een inschrijving door Frankwatching wordt geweigerd, komt de betalingsverplichting van de Deelnemer te vervallen, althans zal Frankwatching het reeds betaalde bedrag binnen 30 (dertig) dagen na weigering terugbetalen aan de Deelnemer door middel van een bankoverschrijving naar het bankrekeningnummer waarmee de betaling werd verricht.
3. De gegevens van de Deelnemer van een Event of Opleiding kunnen beschikbaar worden gesteld aan partners die betrokken zijn bij de organisatie van het betreffende Event. Het privacybeleid van Frankwatching is van toepassing.

## Artikel 3 – Annulering & (tussentijdse)beëindiging

1. DuurOvereenkomsten kunnen te allen tijde worden opgezegd. Frankwatching bevestigt de opzegging. Deelnemer is een vergoeding voor de reeds genoten Opleiding en een betaling conform de annuleringsregeling verschuldigd aan Frankwatching. Indien er sprake is van een Overeenkomst betreffende Opleiding met een vastgelegde startdatum, geldt na afloop van de eventuele bedenktijd onderstaande annuleringsregeling voor Deelnemers die niet handelen in uitoefening van bedrijf of beroep:
  - a. Bij annulering tot 2 maanden voor aanvang van de Opleiding of Training: 10% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal;
  - b. Bij Annulering tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang van de Opleiding of Training: 20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal;
  - c. Bij annulering tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang van de Opleiding of Training: 30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal;
  - d. Bij annulering minder dan 2 weken voor aanvang van de Opleiding of Training: 50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal indien de Opleiding korter is dan 1 studiejaar en 40% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal indien de Opleiding 1 studiejaar of langer is;
  - e. Bij tussentijdse beëindiging 50% van de overeengekomen prijs ingeval de Opleiding korter is dan 1 studiejaar en 40% van de overeengekomen prijs in geval de Opleiding 1 jaar of langer is, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs ongeacht of de Deelnemer aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel vastgesteld naar rato van het aantal maanden/dagen waarin de Opleiding is gevolgd of naar rato van het aantal Trainingen dat is gevolgd.
2. Voor Deelnemers die handelen in uitoefening van bedrijf of beroep geldt de volgende annuleringsregeling:

- a. Bij annulering tot 2 maanden voor aanvang van de Opleiding of Training: 30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal indien de Opleiding korter is dan 1 studiejaar en 20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal indien de Opleiding 1 studiejaar of langer is;
  - b. Bij Annulering tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang van de Opleiding of Training: 50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal;
  - c. Bij annulering tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang van de Opleiding of Training: 70% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal;
  - d. Bij annulering minder dan 2 weken voor aanvang van de Opleiding of Training: 100% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.
  - e. Bij tussentijdse beëindiging 100% van de overeengekomen prijs.
3. Annulering of opzegging geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch.
  4. Bij annulering of beëindiging van een online Training na afloop van de bedenktijd, is de volledige overeengekomen prijs verschuldigd. Indien de redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden lager is, zal de lagere vergoeding in rekening worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op verzoek door Frankwatching worden onderbouwd.
  5. Indien de Deelnemer een of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance en/of uitstel van betaling aanvraagt, overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf, alsmede wanneer zijn vermogen geheel of gedeeltelijk in beslag wordt genomen, heeft Frankwatching het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of om de Overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door een schriftelijke verklaring te beëindigen en/of te ontbinden, één en ander naar haar keuze en steeds met behoud van enig haar toekomend recht op vergoeding van kosten, schade en interesten.

## Artikel 4 – Uitschrijving en afmelding

1. Uitschrijving voor een Event of Training geschiedt per e-mail, via [events@frankwatching.com](mailto:events@frankwatching.com), waarbij in de onderwerp regel 'uitschrijving' wordt vermeld.
2. Tot 30 dagen voor aanvang van het Event of de Training is kosteloze uitschrijving en restitutie van het inschrijfgeld door de Deelnemer mogelijk. Bij uitschrijving door de Deelnemer tussen 30 dagen en 7 dagen voor de startdatum van het Event of de Training wordt €75,- in rekening gebracht. Wanneer de prijs van het toegangsticket voor het Event of de Training lager is dan €75,-, wordt maximaal de prijs van het toegangsticket in rekening gebracht. Bij uitschrijving door de Deelnemer vanaf 7 dagen voor de startdatum wordt 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht.
3. Een ticket voor het Event kan worden overgedragen aan een collega of relatie. Hiervoor dient een e-mail te worden gestuurd naar [events@frankwatching.com](mailto:events@frankwatching.com). In de e-mail dienen de contactgegevens van de collega of relatie te worden vermeld. Overdragen van een ticket is kosteloos en dient tenminste 24 uur voor aanvang van het Event bij Frankwatching Schriftelijk gemeld te worden.
4. Bij afmelding door ziekte bij een Opleiding en/of Training of Event wordt €75,- excl. btw aan administratiekosten in rekening gebracht aan de Deelnemer. Indien de ticketprijs voor het Event lager is dan €75,-, wordt maximaal de overeengekomen ticketprijs in rekening gebracht.
5. In geval van ziekte bij een online cursus waarvan een opname is gemaakt, krijgt de Deelnemer naderhand deze opname toegestuurd en moet de Deelnemer de overeengekomen vergoeding volledig betalen. Er zal nooit recht zijn op restitutie van het reeds betaalde bedrag, indien de Deelnemer niet in de gelegenheid is aan het online cursus deel te nemen.



## Artikel 5 – Wijziging data Opleiding of Event

1. Indien door omstandigheden een Opleiding of Event onverhoopt geen doorgang kan vinden, zal Frankwatching trachten binnen een afzienbare termijn te zorgen voor een vervangend(e) Opleiding of Event op een andere datum.
2. Indien een vervangend(e) Opleiding of Event niet mogelijk is en Frankwatching de Opleiding geen doorgang laat vinden zal Frankwatching het inschrijfgeld restitueren aan de Deelnemer. Restitutie van het overeengekomen bedrag vindt tevens plaats indien de Deelnemer op de nieuw bepaalde datum niet deel kan nemen aan de Opleiding of het Event.
3. Frankwatching behoudt zich het recht voor aangekondigde trainers of sprekers te vervangen door een andere bekwame trainer of spreker, zonder enig recht op ontbinding door de Deelnemer.
4. Aan informatie op de Website en andere online platforms en media waarop/waarin uitingen van Frankwatching staan vermeld aangaande Opleidingen of Events kunnen geen rechten worden ontleend.
5. Frankwatching behoudt zich het recht voor het opleidings- of eventprogramma ten opzichte van de aankondiging zowel organisatorisch als inhoudelijk aan te passen, waaronder maar niet uitsluitend het betrekken van de actualiteit, zonder daarover vooraf de Deelnemer in te lichten en zonder dat daarmee door de deelnemer een recht van ontbinding toekomt.
6. Frankwatching behoudt zich het recht voor de locatie en/of het tijdstip van de Opleiding of het Event te veranderen, de Opleiding of het Event op te schorten of de Opleiding of het Event geen doorgang te laten vinden bij onvoldoende inschrijvingen. Er zijn onvoldoende inschrijvingen wanneer daar naar mening van Frankwatching sprake van is. Dit kan per Opleiding of Event verschillen.
7. De locatie waar de Opleiding of het Event plaatsvindt kan worden gewijzigd indien omstandigheden daarom vragen. Een fysieke locatie kan worden verplaatst naar een virtual classroom. De Deelnemer zal hierover in het algemeen uiterlijk één week voorafgaande aan de Opleiding of het Event geïnformeerd worden. In bijzondere omstandigheden kan deze termijn overschreden worden en geldt een minimale termijn van 24 uur voorafgaande aan de Opleiding of het Event.

8. De Deelnemer heeft bij het door Frankwatching beëindigen van een Overeenkomst m.b.t. een Opleiding of Event geen recht op een (aanvullende) schadevergoeding; iedere verdere aansprakelijkheid voor de kant van Frankwatching is uitgesloten.

## Artikel 6 – Wijziging data training

1. Tot 14 dagen voor aanvang van een training kan de Deelnemer de inschrijving kosteloos verplaatsen als de training ook op een alternatieve datum wordt aangeboden. Bij verplaatsing van de inschrijving binnen 14 dagen voor aanvang van de Opleiding zal €125,- excl btw in rekening worden gebracht. De factuurdatum en betalingstermijn van de oorspronkelijke factuur blijven van kracht.

## Artikel 7 – Concurrerende diensten

1. De informatie die wordt verstrekt tijdens Opleiding en Events, is uitsluitend bedoeld voor toepassing van die informatie voor marketingdoeleinden.
2. Het is de Deelnemer niet toegestaan informatie uit de Opleidingen of Events te gebruiken voor diensten die concurrerend zijn met de Diensten van Frankwatching, waaronder mede, maar niet limitatief begrepen: het geven van opleidingen, trainingen, cursussen, masterclasses en/of presentaties.

## Hoofdstuk 3 Incompany

De bepalingen uit dit hoofdstuk gelden indien sprake is van Incompany als aanvullende bepalingen op hoofdstuk 1.

### Artikel 1 – Definities

In dit hoofdstuk wordt verstaan onder:

1. Incompany: een opleiding of training welke op locatie of online plaats vindt. Er wordt in groepsverband een bestaand programma gevolgd dat is toegespitst op de branche en organisatie van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever: De rechtspersoon die Frankwatching opdracht geeft voor de organisatie van de Incompany.
3. Opleidingsbedrag: de overeengekomen prijs voor de Opleiding.
4. Trainer: de persoon die de Gebruiker door middel van de Opleiding en/of Training traint.

### Artikel 2 – Werkzaamheden

1. De werkzaamheden voor een Incompany kunnen bestaan uit:
  - a. Voorbereidingswerkzaamheden en onderzoek, ontwikkelen van materiaal, opstellen van een trainingsprogramma en analysewerkzaamheden.
  - b. Uitvoeren van de training/ opleiding/ coaching. Een dagdeel training/ opleiding bevat maximaal 3 uur trainingstijd;
  - c. Besprekingen, zoals inhoudelijke voorbesprekingen, voortgangsbesprekingen en evaluatiegesprekken.
2. De in dit artikel omschreven werkzaamheden, worden in rekening gebracht op basis van het tarief dat in de offerte is aangegeven. Het eerste kennismakings-/acquisitiegesprek is gratis.

## Artikel 3 – Meerwerk

1. Indien Frankwatching op verzoek van Opdrachtgever of op zijn eigen verzoek, met voorafgaande Schriftelijke instemming van Opdrachtgever, werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Frankwatching. Opdrachtgever is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 van dit artikel de overeengekomen doelstellingen en verwachtingen kunnen worden beïnvloed.

## Artikel 4 – Trainingsruimte en hulpmiddelen

1. De Opdrachtgever zorgt voor een geschikte trainingsruimte met minimaal een flipover of whiteboard, wifi en een beamer. De kosten voor trainingsruimte en hulpmiddelen zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

## Artikel 5 – Kosten

1. Voor reiskosten wordt € 0,19 per kilometer gerekend vanaf de locatie van de Trainer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Voor reistijd langer dan 1 uur wordt € 50,- per uur aan reiskosten gerekend, onverminderd de kilometervergoeding zoals is omschreven in lid 1 van dit artikel.
3. Verblijfkosten en maaltijdkosten van Trainers en deelnemers zijn voor rekening van Opdrachtgever.

## Artikel 6 – Annuleringstermijn

1. Annulering van een Incompany training geschiedt per e-mail. Als annuleringsdatum geldt de datum van de e-mail.
  - a. Bij annulering tot 60 (zestig) dagen voor aanvang van een Opleiding bedragen de annuleringskosten 30% van het Opleidingsbedrag (exclusief btw).

- b. Bij annulering tussen 60 en 30 dagen voor aanvang van een Opleiding bedragen de annuleringskosten 50% van het Opleidingsbedrag (excl. Btw).
- c. Bij annulering tussen 30 en 14 dagen voor aanvang tot de start van een Opleiding bedragen de annuleringskosten 70% van het Opleidingsbedrag (excl. Btw).
- d. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang tot de start van een Opleiding bedragen de annuleringskosten 100% van het Opleidingsbedrag (excl. btw).
- e. De Opdrachtnemer is bevoegd om de Opleiding te annuleren of deelname van een Deelnemer te weigeren. De Opdrachtgever heeft dan recht op terugbetaling van het volledige door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer betaalde bedrag met betrekking tot de Opleiding.

## Artikel 7 – wijziging data

1. Indien de data waarop de Incompany wordt aangeboden, wordt gewijzigd op verzoek van Opdrachtgever, is Opdrachtgever aan Frankwatching verschuldigd:
  - b. 50% van de overeengekomen prijs, met een maximum van €7.500,- indien het verzoek tot wijziging binnen zes dagen tot de oorspronkelijk overeengekomen data is gedaan.
  - c. 25% van de overeengekomen prijs, met een maximum van € 5.000,- indien het verzoek tot wijziging binnen zes dagen tot 1 (één) maand tot de oorspronkelijk overeengekomen data is gedaan.
  - d. 10% van de overeengekomen prijs, met een maximum van €2.500,- indien het verzoek tot wijziging meer dan één maand voor de oorspronkelijk overeengekomen data is gedaan.

## Hoofdstuk 4 Abonnementen

De bepalingen uit dit hoofdstuk gelden indien sprake is van Abonnementen als aanvullende bepalingen op hoofdstuk 1.

### Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden worden, in aanvulling op de definities in Hoofdstuk 1 van deze algemene voorwaarden, aan onderstaande begrippen de volgende betekenis gegeven:

1. Abonnee: De natuurlijke- of rechtspersoon die bij Frankwatching een Abonnement sluit of aan wie Frankwatching een Dienst levert.
2. Abonnement: Een Overeenkomst gesloten tussen Abonnee en Frankwatching waarmee toegang wordt verkregen tot de besloten Diensten van Frankwatching.

### Artikel 2 – Abonnementen

1. Abonnementen worden aangegaan voor bepaalde tijd.
2. Opzegging van het Abonnement geschiedt per e-mail via [abonnementen@frankwatching.com](mailto:abonnementen@frankwatching.com).
3. Opzegging van de eerste abonnementstermijn kan slechts twee maanden het einde van de overeengekomen abonnementstermijn.
4. Indien de Gebruiker een of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance en/of uitstel van betaling aanvraagt, overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf, alsmede wanneer zijn vermogen geheel of gedeeltelijk in beslag wordt genomen, heeft Frankwatching het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of om de Overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door een schriftelijke verklaring te beëindigen en/of te ontbinden, één en ander naar haar keuze en steeds met behoud van enig haar toekomstend recht op vergoeding van kosten, schade en interesten.
5. In het geval van het overlijden van een Abonnee, eindigt het Abonnement op het tijdstip waarop het overlijden van deze persoon aan Frankwatching wordt medegedeeld. In dat geval kan restitutie van een deel van het abonnementsbedrag voor de niet verstreken abonnementsperiode plaatsvinden.

## Artikel 3 – Account en accountgegevens

1. Een account is vereist om gebruik te kunnen maken van de Dienst.
2. de Gebruikers jonger dan 18 jaar zijn verplicht toestemming van hun wettelijke vertegenwoordiger te hebben gekregen voor de registratie van het account. Indien blijkt dat die toestemming niet is gegeven, kan Frankwatching ervoor kiezen om het account op te heffen, tenzij de Gebruiker alsnog aantoonst toestemming te hebben verkregen.
3. Een account is persoonlijk. Toegang tot het account mag niet gedeeld worden met derden en kan niet over worden overgedragen aan derden.
4. de Gebruiker is verplicht om met de aan hem verstrekte login-gegevens, zoals de Gebruikersnaam en wachtwoord, vertrouwelijk om te gaan.
5. Indien de Gebruiker vermoedt of weet dat zijn de Gebruikersnaam en/of wachtwoord bij een ander dan de Gebruiker bekend zijn, is hij verplicht hier direct melding van te maken via [abonnementen@frankwatching.com](mailto:abonnementen@frankwatching.com).
6. de Gebruiker is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor ongeautoriseerd gebruik van zijn de Gebruikersnaam, wachtwoord of account.
7. de Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevens van zijn of haar account. Frankwatching is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van gegevens die niet accuraat zijn gehouden door de Gebruiker.
8. Frankwatching is niet aansprakelijk voor door de Gebruiker verkeerd opgegeven gegevens, voor verloren gegane registraties en/of voor een storing in het netwerk, hardware of software die resulteert in een beperkte of vertraagde verstrekking van gegevens door de Gebruiker, of verlies van dergelijke gegevens.
9. Frankwatching behoudt zich het recht voor om een de Gebruiker toegang tot de Diensten te ontzeggen en zijn account op te heffen, indien blijkt dat de Gebruiker onjuiste, onvolledige of misleidende gegevens heeft verstrekt of op andere wijze fraude pleegt of probeert te plegen.
10. Opheffing van een account heeft geen gevolgen voor de duur van (andere) toepasselijke Overeenkomst(en). Overeenkomsten dienen separaat beëindigd te worden.