

ALGEMENE VOORWAARDEN

ETD Coaching and Training

Datum: 24 januari 2025

Terms and conditions English page 8

Artikel 1 - Geldigheid van deze voorwaarden

1-1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten tot uitvoering van werkzaamheden en verrichting van diensten, waaronder ook alle online diensten, door ETD Coaching and Training, pilotentraining.nl, pilotselectiontraining, pilottestprep.com of een andere handelsnaam van ETD Coaching and Training als ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Apeldoorn onder nummer 87749262, hierna te noemen: ETD Coaching and Training.

1-2 Deze voorwaarden blijven volledig van toepassing bij toekomstige opdrachten, ook al worden ze bij vervolgoopdrachten niet expliciet vermeld.

Artikel 2 - Definities

2-1 Opdrachtgever: de persoon of rechtspersoon die een opdracht verstrekt aan ETD Coaching and Training.

2-2 Opdracht: een overeenkomst tussen ETD Coaching and Training en de opdrachtgever voor het verlenen van diensten, waaronder trainingen, online diensten, werkzaamheden of goederenlevering.

2-3 Online dienst: een via internet aangeboden service waarbij de deelnemer toegang krijgt tot digitale diensten, zoals consults, trainingen, oefeningen of testen.

2-4 "Open activiteit": een activiteit waaraan iedereen kan deelnemen die voldoet aan de door ETD Coaching and Training gestelde toelatingscriteria, ongeacht hun achtergrond of organisatie.

2-5 "Gesloten activiteit": een activiteit die specifiek is georganiseerd voor medewerkers van één of meerdere benoemde organisaties.

2-6 Het programma van een gesloten activiteit wordt in nauwe samenwerking en overleg met de opdrachtgever samengesteld.

2-7 Deelnemer: de persoon die zich heeft ingeschreven of is ingeschreven voor een activiteit.

2-8 Materialen: alle systemen, modellen, schema's, programma's, documentatie en werkinstructies, zowel fysiek als digitaal, die in verband met de opdracht door of aan ETD Coaching and Training beschikbaar worden gesteld.

2-9 Apparatuur: alle machines, installaties en randapparatuur voor het vastleggen of verwerken van gegevens, inclusief bijbehorende onderdelen.

2-10 De mondelinge of schriftelijke opdracht van de opdrachtgever geldt als acceptatie van de algemene voorwaarden van ETD Coaching and Training.

2-11 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen bindend indien schriftelijk overeengekomen.

2-12 Klacht: een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten of dienstverlening.

Artikel 3 - Overeenkomst

3-1 Een overeenkomst tot dienstverlening is bindend voor ETD Coaching and Training na schriftelijke bevestiging per e-mail (of per post).

3-2 Elke overeenkomst met ETD Coaching and Training bevat de ontbindende voorwaarde dat de kredietwaardigheid van de opdrachtgever voldoende is, ter beoordeling van ETD Coaching and Training.

3-3 De term 'opdrachtgever' omvat tevens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en rechtverkrijgenden.

3-4 ETD Coaching and Training mag, indien nodig of wenselijk, derden inschakelen voor de uitvoering van de opdracht. De kosten hiervan worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven.

3-5 Om een overeenkomst aan te gaan met ETD Coaching and Training moet een opdrachtgever minimaal 18 jaar oud zijn.

3-6 Deelnemers aan trainingen of gebruikers van online diensten moeten 18 jaar of ouder zijn, of minimaal 17 jaar met toestemming van een voogd of ouder.

Artikel 4 - Offertes

4-1 Alle aanbiedingen van ETD Coaching and Training zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een acceptatietermijn is vermeld.

4-2 De door ETD Coaching and Training opgestelde offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders vermeld. ETD Coaching and Training is slechts gebonden aan een offerte als de wederpartij deze schriftelijk binnen de gestelde termijn accepteert.

Artikel 5 - Uitvoering overeenkomst/werkzaamheden

5-1 ETD Coaching and Training voert de werkzaamheden zorgvuldig en volgens professionele normen uit. De opdrachtgever verstrekt hiervoor alle noodzakelijke of wenselijke gegevens.

5-2 ETD Coaching and Training garandeert een correcte en zorgvuldige behandeling van de belangen van de opdrachtgever.

5-3 De door ETD Coaching and Training verstrekte documentatie is zorgvuldig samengesteld op basis van praktijkervaring en/of wetenschappelijk onderzoek. ETD Coaching and Training aanvaardt echter geen aansprakelijkheid voor foutieve interpretaties of gebruik ervan door de opdrachtgever.

5-4 ETD Coaching and Training bepaalt de keuze van hulpmiddelen. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de prijs, tenzij anders afgesproken.

5-5 Indien de werkzaamheden bij de opdrachtgever plaatsvinden, stelt de opdrachtgever de benodigde werkruimten beschikbaar. ETD Coaching and Training moet de werkruimten altijd kunnen betreden, tenzij deze tijdens reguliere werktijden in gebruik zijn. Tijdens de activiteiten moeten de werkruimten exclusief en zoveel mogelijk afsluitbaar zijn, zodat materialen veilig kunnen worden opgeborgen. Daarnaast stelt de opdrachtgever, in overleg met ETD Coaching and Training, voldoende faciliteiten beschikbaar, zoals een garderobe en opslagruimte. De opdrachtgever mag werkruimten en hulpmiddelen van ETD Coaching and Training niet zonder toestemming betreden of gebruiken. Bij ongeoorloofd gebruik is de opdrachtgever volledig aansprakelijk voor directe en indirecte schade.

Artikel 6 - Wijziging der opdracht

6-1 Wijzigingen in de oorspronkelijke order die hogere kosten veroorzaken, worden extra in rekening gebracht bij de opdrachtgever. Dit geldt voor wijzigingen die schriftelijk of mondeling namens de opdrachtgever worden doorgegeven.

6-2 Wijzigingen die na opdrachtverstrekking worden aangevraagd, moeten tijdig en schriftelijk worden doorgegeven aan ETD Coaching and Training. Mondelinge of telefonische wijzigingen zijn voor risico van de opdrachtgever.

Artikel 7 - Annuleren

7-1 Na aankoop van een training of online modules geldt voor consumenten een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Deze periode vervalt echter eerder zodra (1) de training feitelijk is gevolgd, of (2) de online modules zijn geopend en in gebruik zijn genomen. Door meteen toegang tot de

digitale inhoud te verkrijgen, stemt de consument er uitdrukkelijk mee in dat het herroepingsrecht vervalt zodra de levering van de digitale inhoud is begonnen.

7-2 Bij annulering is de opdrachtgever verplicht om reeds uitgevoerde werkzaamheden door ETD Coaching and Training te vergoeden. Daarnaast wordt een deel van de overeengekomen prijs in rekening gebracht:

- Annulering minimaal 2 maanden voor aanvang: 1/3 van de prijs
- Annulering tussen 2 maanden en 14 dagen voor aanvang: 2/3 van de prijs
- Annulering korter dan 14 dagen voor aanvang: de volledige prijs

De opdrachtgever vrijwaart ETD Coaching and Training tegen vorderingen van derden als gevolg van annulering.

7-3 ETD Coaching and Training behoudt het recht op volledige nakoming van de overeenkomst en/of schadevergoeding, onverminderd de bepalingen in het vorige lid.

Artikel 8 - Regels voor open activiteiten

8-1 Open activiteiten van ETD Coaching and Training worden aangekondigd via diverse kanalen. Prijzen, locaties en data zijn onder voorbehoud en kunnen worden gewijzigd indien nodig.

8-2 Een open activiteit gaat alleen door bij voldoende aanmeldingen, ter beoordeling van ETD Coaching and Training. Restitutie vindt plaats als een activiteit niet doorgaat, of het bedrag kan worden gebruikt voor een gelijksoortige activiteit.

8-3 ETD Coaching and Training behoudt zich het recht voor om trainers te wijzigen of bijeenkomsten te verplaatsen.

8-4 De annuleringsvoorwaarden voor open activiteiten zijn beschreven in Artikel 7 van deze voorwaarden.

8-5 Indien een deelnemer door overmacht een deel van de activiteit heeft moeten missen, kan deze na overleg en instemming van ETD Coaching and Training het gemiste deel inhalen bij een vergelijkbare activiteit, mits aan de betalingsverplichtingen is voldaan.

8-6 Deelnemers mogen een vervanger aanwijzen, mits dit tijdig wordt doorgegeven aan ETD Coaching and Training.

8-7 Verblijfskosten, aanschaf van literatuur en eventuele examenkosten zijn voor rekening van de deelnemer, tenzij anders vermeld.

Artikel 9 - Regels voor online diensten

9-1 De deelnemer is verantwoordelijk voor alle activiteiten onder zijn account en gebruikt de online diensten uitsluitend voor rechtmatige doeleinden, in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden.

9-2 Het is verboden om via de online diensten illegale, schadelijke, misleidende of ongevraagde inhoud te plaatsen, of activiteiten te ondernemen die de werking van de diensten kunnen schaden. Het is tevens verboden om inhoud te kopiëren, verspreiden, downloaden of op andere wijze toe te eigenen zonder toestemming van ETD Coaching and Training.

9-3 Online diensten worden aangeboden op basis van "as is" en "as available". ETD Coaching and Training biedt geen enkele garantie, expliciet of impliciet, met betrekking tot de werking van de online diensten of de informatie, inhoud, materialen of producten die op de website zijn opgenomen. Wij garanderen niet dat de online diensten ononderbroken of foutloos zullen zijn en zijn niet aansprakelijk voor enige onderbrekingen of fouten.

9-4 Online diensten die worden aangeboden in de vorm van een abonnement eindigen automatisch aan het einde van de lidmaatschapsperiode.

9-5 Online diensten zijn strikt persoonlijk en mogen niet worden overgedragen of gedeeld met andere personen. De deelnemer is de enige die gerechtigd is om de diensten en voordelen van het

abonnement te gebruiken. Overdracht van online diensten aan derden is uitdrukkelijk verboden, tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen met ETD Coaching and Training. Bij overtreding van deze voorwaarde behoudt ETD Coaching and Training zich het recht voor om het abonnement zonder restitutie van enige betalingen onmiddellijk te beëindigen.

9-6 ETD Coaching and Training behoudt zich het recht voor om een online dienst op elk moment, zonder kennisgeving en zonder restitutie, te beëindigen of te annuleren als opdrachtgever of deelnemer enige bepalingen van deze overeenkomst overtreedt. Bij annulering van een lidmaatschap door de opdrachtgever of deelnemer, worden geen restituties verleend.

Artikel 10 - Duurovereenkomsten

10-1 Overeenkomsten waarbij ETD Coaching and Training periodiek of regelmatig werkzaamheden verricht, hebben een looptijd zoals overeengekomen. Bij het ontbreken van een specifieke termijn geldt een standaardduur van één jaar.

10-2 De opdrachtgever kan een duurovereenkomst tussentijds beëindigen met een opzegtermijn van één maand, tenzij anders overeengekomen. Bij tussentijdse beëindiging is de opdrachtgever verplicht tot vergoeding van reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten.

Artikel 11 - Adviezen

11-1 Ontwerpen, adviezen, rapporten en berekeningen van ETD Coaching and Training blijven eigendom van ETD Coaching and Training en vallen onder auteursrechten en modelrechten. Het gebruik van deze materialen is alleen toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming of wanneer het werk door ETD Coaching and Training wordt uitgevoerd.

11-2 Adviezen van ETD Coaching and Training zijn vrijblijvend. ETD Coaching and Training aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de uitvoering of resultaten van deze adviezen, ook niet wanneer deze op verzoek of in opdracht zijn verstrekt.

Artikel 12 - Intellectuele eigendomsrechten en gebruiksbeperkingen

12-1 Alle ontwerpen, adviezen, rapporten en berekeningen van ETD Coaching and Training blijven eigendom van ETD Coaching and Training en vallen onder auteursrechten en modelrechten. Het gebruik van deze materialen is alleen toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming of wanneer het werk door ETD Coaching and Training wordt uitgevoerd.

12-2 De opdrachtgever mag ontwerpen en materialen alleen openbaar maken en gebruiken binnen de overeengekomen bestemming, oplage of licentie, en uitsluitend met schriftelijke toestemming van ETD Coaching and Training. Het aanbrengen van wijzigingen zonder toestemming is niet toegestaan.

12-3 Opname, kopiëren of verspreiden van (online) trainingssessies is zonder schriftelijke toestemming nadrukkelijk verboden. Dit omvat alle vormen van opnemen, kopiëren, verspreiden of gebruiken van materialen en interacties tijdens deze sessies. Elke overtreding wordt beschouwd als een substantiële schending van de intellectuele eigendomsrechten van ETD Coaching and Training en kan leiden tot uitsluiting van de training, juridische stappen, en claims tot schadevergoeding.

12-4 ETD Coaching and Training behoudt zich alle rechten die niet expliciet zijn verleend. Voor elke overtreding van deze bepaling is de opdrachtgever een boete van €1.750 verschuldigd per overtreding, onverminderd het recht van ETD Coaching and Training om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de werkelijke schade hoger is.

Artikel 13 - Geheimhouding

13-1 ETD Coaching and Training behandelt alle door de opdrachtgever verstrekte gegevens vertrouwelijk en zal deze niet zonder voorafgaande toestemming aan derden bekendmaken.

13-2 De opdrachtgever garandeert dat documentatie, verstrekt door ETD Coaching and Training, uitsluitend wordt gebruikt voor het overeengekomen doel. De inhoud mag niet zonder schriftelijke toestemming van ETD Coaching and Training worden gedeeld of openbaar gemaakt.

Artikel 14 - Privacy

14-1 ETD Coaching and Training verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Klantgegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt en niet gedeeld met derden zonder toestemming van de betrokkene, tenzij dit wettelijk verplicht is.

14-2 ETD Coaching and Training heeft een privacyverklaring waarin wordt toegelicht hoe gegevens worden verzameld, gebruikt en beveiligd. Deze verklaring is beschikbaar op verzoek of via de website.

14-3 Klanten hebben recht op inzage, correctie, en verwijdering van hun persoonsgegevens. Verzoeken kunnen worden ingediend via het contactadres van ETD Coaching and Training.

Artikel 15 - Betaling

15-1 Betaling dient te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

15-2 Bij te late betaling is de opdrachtgever vanaf de vervaldatum van de factuur wettelijke rente verschuldigd. Indien geen wettelijke rente van toepassing is, geldt een rente van 15% per maand.

15-3 In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zijn alle vorderingen van ETD Coaching and Training onmiddellijk opeisbaar.

15-4 Door de opdrachtgever gedane betalingen worden eerst verrekend met openstaande rente en kosten, en vervolgens met de oudste openstaande facturen, ongeacht de door de opdrachtgever opgegeven bestemming.

Artikel 16 - Incassokosten

16-1 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met betaling, worden alle redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht. Deze kosten worden berekend volgens de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK) en bedragen:

15% over de eerste €3.000;

10% over het meerdere tot €6.000;

8% over het meerdere tot €15.000;

5% over het meerdere tot €60.000;

3% over het meerdere.

16-2 ETD Coaching and Training kan aantoonbaar hogere kosten in rekening brengen, mits deze redelijk en noodzakelijk zijn.

16-3 Onder buitengerechtelijke kosten vallen alle redelijke kosten die ETD Coaching and Training maakt om betaling te verkrijgen, zoals herinneringen, aanmaningen en overleg.

16-4 In geval van een gerechtelijke procedure worden de buitengerechtelijke kosten door de opdrachtgever vergoed en bij dagvaarding opgevoerd.

16-5 Buitengerechtelijke kosten staan los van gerechtelijke kosten, zoals deurwaarderskosten en griffiekosten, die door een rechter worden vastgesteld.

Artikel 17 - Aansprakelijkheid

17-1 ETD Coaching and Training is niet aansprakelijk voor kosten of schade die ontstaat door overmacht (zie artikel 18) of door daden of nalatigheid van de opdrachtgever, diens werknemers of derden die door de opdrachtgever zijn ingeschakeld.

17-2 ETD Coaching and Training is uitsluitend aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van ETD Coaching and Training of door haar ingeschakelde derden.

17-3 De aansprakelijkheid van ETD Coaching and Training is beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, of dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

17-4 ETD Coaching and Training is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder bedrijfs- en/of gevolgschade.

Artikel 18 - Overmacht

18-1 Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid buiten de macht van ETD Coaching and Training, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Voorbeelden zijn natuurrampen, oorlog, stakingen, overheidsmaatregelen, of technische storingen.

In geval van overmacht wordt ETD Coaching and Training ontheven van zijn verplichtingen zonder dat de opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding. Werkzaamheden die al zijn uitgevoerd, blijven verschuldigd.

18-2 In geval van overmacht kan ETD Coaching and Training, naar eigen inzicht, de overeenkomst annuleren, opschorten, of aanpassen totdat de overmachtssituatie is opgeheven.

18-3 Onder overmacht bij online diensten valt ook uitval van internet, servers of andere technische storingen buiten de macht van ETD Coaching and Training.

Artikel 19 - Klachten en reclame

19-1 Klachten of bezwaren over uitgevoerde werkzaamheden of facturen moeten schriftelijk worden ingediend binnen 8 dagen na voltooiing van de werkzaamheden of ontvangst van de factuur. Na deze termijn wordt aangenomen dat de werkzaamheden of facturen zijn goedgekeurd, en vervalt het recht om een klacht in te dienen.

19-2 ETD Coaching and Training onderzoekt ingediende klachten zorgvuldig. Indien nodig wordt een onafhankelijke deskundige ingeschakeld. De kosten hiervan worden gedragen door de partij die in het ongelijk wordt gesteld, tenzij anders overeengekomen.

19-3 Voor een volledige klachtenprocedure, inclusief beroepsmogelijkheden, verwijzen wij naar het klachtenreglement van ETD Coaching and Training. Dit reglement is beschikbaar op verzoek of via onze website.

Artikel 20 - Retentierecht

20-1 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met het nakomen van zijn verplichtingen, is ETD Coaching and Training gerechtigd om bescheiden van de opdrachtgever die in verband staan met de opdracht onder zich te houden totdat de opdrachtgever volledig aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

20-2 Het retentierecht wordt uitgeoefend in overeenstemming met redelijkheid en billijkheid en conform de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Artikel 21 - Eigendomsvoorbehoud

21-1 Alle door ETD Coaching and Training geleverde goederen, zoals fysieke materialen en digitale producten (waaronder licenties), blijven eigendom van ETD Coaching and Training totdat de opdrachtgever volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

21-2 Intellectuele eigendomsrechten op ontwerpen, rapporten, en trainingsmaterialen vallen onder de bepalingen van Artikel 12 en blijven eigendom van ETD Coaching and Training.

21-3 Bij niet-nakoming van de betalingsverplichtingen behoudt ETD Coaching and Training zich het recht voor om geleverde goederen terug te vorderen, onverminderd het recht op schadevergoeding.

Artikel 22 - Wanprestatie en ontbinding

22-1 De opdrachtgever is in verzuim zonder dat een ingebrekestelling vereist is, indien hij tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst.

22-2 Bij wanprestatie heeft ETD Coaching and Training het recht om:

De uitvoering van de overeenkomst op te schorten, of

De overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder tussenkomst van een rechter, onverminderd het recht op schadevergoeding.

22-3 ETD Coaching and Training heeft deze rechten ook indien:

De opdrachtgever failliet wordt verklaard of faillissement aanvraagt;

De opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt;

Er beslag wordt gelegd op eigendommen van de opdrachtgever;

Het bedrijf van de opdrachtgever wordt geliquideerd of overgenomen;

De opdrachtgever van plan is Nederland te verlaten.

22-4 In de hierboven genoemde gevallen zijn alle vorderingen van ETD Coaching and Training op de opdrachtgever direct opeisbaar.

Artikel 23 - Toepasselijk recht

23-1 Op alle overeenkomsten en handelingen van ETD Coaching and Training is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 24 - Geschillen

24-1 Alle geschillen voortvloeiend uit overeenkomsten tussen partijen, inclusief invordering van openstaande bedragen en beroep tegen klachtuitspraak, worden voorgelegd aan de bevoegde Burgerlijke Rechter in de vestigingsplaats van ETD Coaching and Training, tenzij de wet dwingend anders bepaalt.

Artikel 25 - Nietigheid van bepalingen

25-1 Indien één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar worden verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die de oorspronkelijke intentie zo dicht mogelijk benadert.

25-2 Deze algemene voorwaarden vallen onder Nederlands recht. Bij discrepanties of geschillen is de Nederlandse versie van de algemene voorwaarden leidend.

Artikel 26 - Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

26-1 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en gepubliceerd op onze websites. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie of de versie die gold op het moment dat de overeenkomst tot stand kwam.

TERMS AND CONDITIONS

Article 1 - Validity of These Terms and Conditions

1-1 These terms and conditions apply to all offers and all agreements for the performance of work and provision of services, including all online services, by ETD Coaching and Training, pilotentraining.nl, pilotselectiontraining, pilottestprep.com, or any other trade name of ETD Coaching and Training as registered with the Chamber of Commerce in Apeldoorn under number 87749262, hereinafter referred to as: ETD Coaching and Training.

1-2 These terms and conditions remain fully applicable to future assignments, even if they are not explicitly mentioned in subsequent assignments.

Article 2 - Definitions

2-1 Client: the individual or legal entity that commissions ETD Coaching and Training.

2-2 Assignment: an agreement between ETD Coaching and Training and the client for the provision of services, including training, online services, work, or the supply of goods.

2-3 Online Service: an internet-based service providing the participant with access to digital services, such as consultations, training, exercises, or tests.

2-4 "Open Activity": an activity that anyone meeting the admission criteria set by ETD Coaching and Training can participate in, regardless of their background or organization.

2-5 "Closed Activity": an activity specifically organized for employees of one or more designated organizations.

2-6 The program for a closed activity is developed in close collaboration and consultation with the client.

2-7 Participant: the individual who has registered or has been registered for an activity.

2-8 Materials: all systems, models, schedules, programs, documentation, and work instructions, both physical and digital, made available by or to ETD Coaching and Training in connection with the assignment.

2-9 Equipment: all machines, installations, and peripheral equipment for recording or processing data, including associated components.

2-10 The client's verbal or written assignment constitutes acceptance of ETD Coaching and Training's general terms and conditions.

2-11 Deviations from these terms and conditions are only binding if agreed upon in writing.

2-12 Complaint: a written notification of dissatisfaction with results or services provided.

Article 3 - Agreement

3-1 An agreement for services is binding for ETD Coaching and Training upon written confirmation via email (or by post).

3-2 Every agreement with ETD Coaching and Training includes the resolutive condition that the client's creditworthiness is sufficient, as determined by ETD Coaching and Training.

3-3 The term 'client' also includes representatives, authorized agents, heirs, and legal successors.

3-4 ETD Coaching and Training may, if necessary or desirable, engage third parties for the execution of the assignment. The costs for this will be charged in accordance with the provided quotations.

3-5 To enter into an agreement with ETD Coaching and Training, a client must be at least 18 years old.

3-6 Participants in training sessions or users of online services must be 18 years or older, or at least 17 years old with the consent of a guardian or parent.

Article 4 - Quotations

4-1 All offers made by ETD Coaching and Training are non-binding, unless an acceptance period is specified in the quotation.

4-2 Quotations issued by ETD Coaching and Training are valid for 30 days, unless stated otherwise. ETD Coaching and Training is only bound by a quotation if the counterparty accepts it in writing within the specified period.

Article 5 - Execution of Agreement/Work

5-1 ETD Coaching and Training performs its work diligently and in accordance with professional standards. The client shall provide all necessary or desirable information for this purpose.

5-2 ETD Coaching and Training guarantees the proper and careful handling of the client's interests.

5-3 Documentation provided by ETD Coaching and Training is carefully compiled based on practical experience and/or scientific research. However, ETD Coaching and Training accepts no liability for incorrect interpretations or use of the documentation by the client.

5-4 ETD Coaching and Training determines the choice of tools. The costs for these tools are included in the price unless otherwise agreed.

5-5 If the work is carried out at the client's location, the client shall provide the necessary workspaces. ETD Coaching and Training must always be able to access these workspaces unless they are in use during regular working hours. During the activities, the workspaces must be exclusively available and as secure as possible so that materials can be stored safely. Additionally, the client shall provide, in consultation with ETD Coaching and Training, sufficient facilities such as a cloakroom and storage space. The client may not enter or use ETD Coaching and Training's workspaces and tools without permission. In the case of unauthorized use, the client shall be fully liable for any direct or indirect damage.

Article 6 - Modification of the Assignment

6-1 Changes to the original order that result in higher costs will be charged additionally to the client. This applies to changes communicated in writing or verbally on behalf of the client.

6-2 Changes requested after the assignment has been issued must be communicated to ETD Coaching and Training in a timely manner and in writing. Verbal or telephone changes are at the client's risk.

Article 7 - Cancellation

7-1 Upon purchasing a training or online modules, consumers are entitled to a statutory cooling-off period of 14 days. However, this period expires earlier if (1) the training has been attended, or (2) the online modules have been accessed and used. By obtaining immediate access to the digital content, the consumer explicitly agrees that the right of withdrawal expires once the delivery of the digital content has begun.

7-2 In case of cancellation, the client is obligated to reimburse ETD Coaching and Training for work already performed. Additionally, a portion of the agreed price will be charged:

- Cancellation at least 2 months before the start: 1/3 of the price
- Cancellation between 2 months and 14 days before the start: 2/3 of the price
- Cancellation less than 14 days before the start: the full price

The client indemnifies ETD Coaching and Training against claims from third parties as a result of the cancellation.

7-3 ETD Coaching and Training reserves the right to full compliance with the agreement and/or compensation for damages, notwithstanding the provisions in the previous clause.

Article 8 - Rules for Open Activities

8-1 Open activities organized by ETD Coaching and Training are announced through various channels. Prices, locations, and dates are subject to change if necessary.

8-2 An open activity will only take place if there are sufficient registrations, at the discretion of ETD Coaching and Training. Refunds will be issued if an activity is canceled, or the amount can be applied to a similar activity.

8-3 ETD Coaching and Training reserves the right to change trainers or reschedule sessions.

8-4 The cancellation terms for open activities are described in Article 7 of these terms and conditions.

8-5 If a participant is unable to attend part of the activity due to force majeure, they may, after consultation and approval from ETD Coaching and Training, make up the missed part during a comparable activity, provided all payment obligations have been met.

8-6 Participants may appoint a substitute, provided this is communicated to ETD Coaching and Training in a timely manner.

8-7 Accommodation costs, the purchase of literature, and any exam fees are at the participant's expense, unless otherwise specified.

Article 9 - Rules for Online Services

9-1 The participant is responsible for all activities under their account and shall use the online services solely for lawful purposes, in accordance with these Terms and Conditions.

9-2 It is prohibited to post illegal, harmful, misleading, or unsolicited content via the online services, or to engage in activities that may harm the operation of the services. It is also prohibited to copy, distribute, download, or otherwise appropriate content without the permission of ETD Coaching and Training.

9-3 Online services are provided on an "as is" and "as available" basis. ETD Coaching and Training makes no guarantees, explicit or implicit, regarding the operation of the online services or the information, content, materials, or products included on the website. We do not guarantee that the online services will be uninterrupted or error-free and are not liable for any interruptions or errors.

9-4 Online services offered as a subscription automatically end at the conclusion of the membership period.

9-5 Online services are strictly personal and may not be transferred or shared with other individuals. The participant is the only person authorized to use the services and benefits of the subscription. Transfer of online services to third parties is explicitly prohibited unless expressly and in writing agreed otherwise with ETD Coaching and Training. In the event of a violation of this condition, ETD Coaching and Training reserves the right to terminate the subscription immediately without any refund of payments.

9-6 ETD Coaching and Training reserves the right to terminate or cancel an online service at any time, without notice and without refund, if the client or participant violates any provisions of this agreement. No refunds will be granted for cancellations of a membership by the client or participant.

Article 10 - Continuing Agreements

10-1 Agreements under which ETD Coaching and Training performs periodic or regular work have a duration as agreed upon. In the absence of a specific term, a standard duration of one year applies.

10-2 The client may terminate a continuing agreement prematurely with a notice period of one month, unless otherwise agreed. In the event of early termination, the client is obligated to compensate for work already performed and costs incurred.

Article 11 - Advice

11-1 Designs, advice, reports, and calculations provided by ETD Coaching and Training remain the property of ETD Coaching and Training and are protected by copyright and design rights. The use of these materials is only permitted with prior written consent or when the work is carried out by ETD Coaching and Training.

11-2 Advice provided by ETD Coaching and Training is non-binding. ETD Coaching and Training accepts no liability for the implementation or results of this advice, even when provided upon request or under assignment.

Article 12 - Intellectual Property Rights and Usage Restrictions

12-1 All designs, advice, reports, and calculations provided by ETD Coaching and Training remain the property of ETD Coaching and Training and are protected by copyright and design rights. The use of these materials is only permitted with prior written consent or when the work is carried out by ETD Coaching and Training.

12-2 The client may only disclose and use designs and materials within the agreed purpose, edition, or license, and exclusively with the written permission of ETD Coaching and Training. Making changes without permission is not allowed.

12-3 Recording, copying, or distributing (online) training sessions without written consent is explicitly prohibited. This includes all forms of recording, copying, distributing, or using materials and interactions during these sessions. Any violation is considered a substantial infringement of ETD Coaching and Training's intellectual property rights and may result in exclusion from the training, legal action, and claims for damages.

12-4 ETD Coaching and Training reserves all rights not explicitly granted. For each violation of this provision, the client is liable to pay a penalty of €1,750 per violation, without prejudice to ETD Coaching and Training's right to claim additional compensation if the actual damages exceed this amount.

Article 13 - Confidentiality

13-1 ETD Coaching and Training treats all information provided by the client confidentially and will not disclose it to third parties without prior consent.

13-2 The client guarantees that documentation provided by ETD Coaching and Training will only be used for the agreed purpose. The content may not be shared or disclosed without written permission from ETD Coaching and Training.

Article 14 - Privacy

14-1 ETD Coaching and Training processes personal data in accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR). Client data will only be used for the purpose for which it was provided and will not be shared with third parties without the individual's consent, unless required by law.

14-2 ETD Coaching and Training has a privacy statement explaining how data is collected, used, and secured. This statement is available upon request or via the website.

14-3 Clients have the right to access, correct, and delete their personal data. Requests can be submitted via the contact address of ETD Coaching and Training.

Article 15 - Payment

15-1 Payment must be made within 7 days of the invoice date unless otherwise agreed.

15-2 In case of late payment, the client is liable for statutory interest from the invoice due date. If statutory interest is not applicable, an interest rate of 15% per month applies.

15-3 In the event of liquidation, bankruptcy, or suspension of payments by the client, all claims of

ETD Coaching and Training become immediately due and payable.

15-4 Payments made by the client will first be applied to outstanding interest and costs, and then to the oldest outstanding invoices, regardless of the allocation specified by the client.

Article 16 - Collection Costs

16-1 If the client defaults on payment, all reasonable extrajudicial collection costs will be charged. These costs are calculated in accordance with the Dutch Extrajudicial Collection Costs Standards Act (WIK) and amount to:

15% of the first €3,000;

10% of the amount exceeding €3,000 up to €6,000;

8% of the amount exceeding €6,000 up to €15,000;

5% of the amount exceeding €15,000 up to €60,000;

3% of the amount exceeding €60,000.

16-2 ETD Coaching and Training may charge demonstrably higher costs, provided they are reasonable and necessary.

16-3 Extrajudicial costs include all reasonable expenses incurred by ETD Coaching and Training to obtain payment, such as reminders, warnings, and consultations.

16-4 In the event of legal proceedings, the extrajudicial costs will be reimbursed by the client and included in the summons.

16-5 Extrajudicial costs are separate from judicial costs, such as bailiff fees and court registry fees, which are determined by a judge.

Article 17 - Liability

17-1 ETD Coaching and Training is not liable for costs or damages resulting from force majeure (see Article 18) or actions or negligence by the client, their employees, or third parties engaged by the client.

17-2 ETD Coaching and Training is only liable for damages caused by intent or gross negligence on the part of ETD Coaching and Training or third parties engaged by it.

17-3 The liability of ETD Coaching and Training is limited to twice the invoice value of the assignment or the portion of the assignment to which the liability relates.

17-4 ETD Coaching and Training is not liable for indirect damages, including business interruption and/or consequential damages.

Article 18 - Force Majeure

18-1 Force majeure is defined as any circumstance beyond the control of ETD Coaching and Training that reasonably prevents fulfillment of the agreement. Examples include natural disasters, war, strikes, government measures, or technical failures. In cases of force majeure, ETD Coaching and Training is released from its obligations without the client being entitled to compensation. Work already performed remains payable.

18-2 In cases of force majeure, ETD Coaching and Training may, at its discretion, cancel, suspend, or modify the agreement until the force majeure situation is resolved.

18-3 Force majeure for online services also includes internet outages, server failures, or other technical disruptions beyond the control of ETD Coaching and Training.

Article 19 - Complaints and Objections

19-1 Complaints or objections regarding completed work or invoices must be submitted in writing within 8 days of the completion of the work or receipt of the invoice. After this period, the work or invoices are deemed approved, and the right to file a complaint lapses.

19-2 ETD Coaching and Training will carefully investigate submitted complaints. If necessary, an independent expert may be engaged. The costs of this expert will be borne by the party found to be at fault, unless otherwise agreed.

19-3 For the full complaints procedure, including options for appeal, please refer to the complaints policy of ETD Coaching and Training, which is available upon request or via our website.

Article 20 - Right of Retention

20-1 If the client fails to fulfill their obligations, ETD Coaching and Training is entitled to retain any documents belonging to the client related to the assignment until the client has fully met their obligations.

20-2 The right of retention will be exercised in accordance with principles of reasonableness and fairness and in compliance with applicable legal provisions.

Article 21 - Retention of Title

21-1 All goods delivered by ETD Coaching and Training, such as physical materials and digital products (including licenses), remain the property of ETD Coaching and Training until the client has fully met their payment obligations.

21-2 Intellectual property rights to designs, reports, and training materials are governed by the provisions of Article 12 and remain the property of ETD Coaching and Training.

21-3 In the event of non-compliance with payment obligations, ETD Coaching and Training reserves the right to reclaim delivered goods, without prejudice to its right to claim damages.

Article 22 - Default and Termination

22-1 The client is in default without requiring a notice of default if they fail to fulfill their obligations under the agreement.

22-2 In the event of default, ETD Coaching and Training has the right to:

Suspend the performance of the agreement, or Terminate the agreement in whole or in part without judicial intervention, without prejudice to the right to claim damages.

22-3 ETD Coaching and Training also holds these rights if:

The client is declared bankrupt or files for bankruptcy;

The client applies for or is granted suspension of payments;

The client's assets are seized;

The client's business is liquidated or taken over;

The client intends to leave the Netherlands.

22-4 In the aforementioned cases, all claims of ETD Coaching and Training against the client become immediately due and payable.

Article 23 - Applicable Law

23-1 All agreements and actions of ETD Coaching and Training are governed exclusively by Dutch law.

Article 24 - Disputes

24-1 All disputes arising from agreements between the parties, including the collection of outstanding amounts and appeals against complaint rulings, will be submitted to the competent Civil Court in the jurisdiction where ETD Coaching and Training is established, unless otherwise mandatorily required by law.

Article 25 - Invalidity of Provisions

25-1 If one or more provisions of these terms and conditions are declared invalid or unenforceable,

the remaining provisions shall remain in full force and effect. The invalid provision will be replaced by a valid provision that most closely reflects the original intent.

25-2 These terms and conditions are governed by Dutch law. In case of any discrepancy or dispute, the Dutch version of the terms and conditions shall prevail.

Article 26 - Amendments and Availability of the Terms

26-1 These general terms and conditions have been filed with the Chamber of Commerce and published on our websites. The version most recently filed or the version in effect at the time the agreement was concluded shall apply.