ALGEMENE VOORWAARDEN QOMPAS B.V.

MODULE A. ALGEMEEN

ARTIKEL A.1. DEFINITIES

A.1.1. In deze module A. Algemeen wordt een aantal termen met een beginhoofdletter gebruikt. Deze termen hebben de betekenis zoals opgenomen in Bijlage 1.

A.1.2. In de specifieke modules B tot en met E wordt eveneens een aantal termen met een beginhoofdletter gebruikt. Deze termen hebben de betekenis zoals in de specifieke module aangegeven.

ARTIKEL A.2. TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

A.2.1. Deze Algemene Voorwaarden en Module A zijn van toepassing op iedere Offerte of Aanbieding van Qompas ter zake van Diensten of Producten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.

A.2.2. De specifieke modules (Module B – Licenties, Module C – Marketing, Module D – Digitale testen en Module E – StudieKeuzeAdvies) zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Dienst of Product valt onder het in die betreffende module omschreven toepassingsgebied.

A.2.3. Qompas wijst de toepasselijkheid van algemene voorwaarden van een Contractant uitdrukkelijk van de hand. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Contractant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Qompas alleen bindend indien en voor zover deze door Qompas uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.

A.2.4. Indien Qompas gedragscodes ter beschikking stelt voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst dan maken deze integraal onderdeel uit van die Overeenkomst.

A.2.5. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of Bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde: i. de Overeenkomst; ii. de eventuele bijlagen en gedragscodes; iii. deze Algemene Voorwaarden, waarbij de specifiek van toepassing zijnde module B t/m E prevaleert boven Module A – Algemeen; iv. eventuele aanvullende voorwaarden.

ARTIKEL A.3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

A.3.1. Een Overeenkomst tussen Partijen komt tot stand door aanvaarding van de Contractant van een Offerte of een Aanbieding van Qompas en de daaropvolgende schriftelijke/digitale bevestiging of uitvoering van de Diensten/levering van de Producten door Qompas.

A.3.2. Indien Contractant niet schriftelijk instemt met het Aanbod van Qompas, maar er op andere wijze mee instemt, althans redelijkerwijs voldoende die indruk wekt, onder meer door uitvoering van de Dienst(en) te verlangen of te aanvaarden dan wel levering van de Producten te verlangen, geldt de gehele Offerte of Aanbieding als aanvaard. Dit geldt ook wanneer Contractant Qompas verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele Offerte af te wachten.

A.3.3. Offertes en Aanbiedingen van Qompas zijn vrijblijvend en geldig voor de in de Offerte of Aanbieding aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de Offerte of de Aanbieding geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de Offerte of Aanbieding is uitgebracht.

A.3.4. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of de totstandkoming van de Overeenkomst door Contractant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Qompas het recht de Overeenkomst, waaronder tevens wordt begrepen de overeengekomen prijzen, overeenkomstig aan te passen.

A.3.5. De Producten en Diensten worden zo duidelijk, volledig en waarheidsgetrouw mogelijk beschreven, steeds voor zover dat in redelijkheid kan worden verlangd door Qompas. Kennelijk fouten, omissies of vergissingen in Offertes of Aanbiedingen, op digitale gegevensdragers, websites folders en/of andersoortige publicaties (met betrekking tot bijv. gegevens, prijzen, afbeeldingen, instructies, tekeningen) binden Qompas niet.

A.3.6. Een Contractant dient minimaal achttien jaar te zijn om een Dienst en/of Product af te nemen, tenzij een minderjarige Contractant uitdrukkelijk toestemming heeft verkregen van zijn ouder(s) en/of verzorger(s) om een Dienst en/of Product af te nemen. Op het eerste verzoek van Qompas zal de minderjarige Contractant bewijs verstrekken van deze toestemming.

ARTIKEL A.4. HERROEPINGSRECHT

A.4.1. De bepalingen uit dit artikel gelden alleen i) bij een koop op afstand en/of ii) voor Overeenkomsten gesloten met Consumenten.

A.4.2. De Consument heeft het recht de Overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen gedurende 14 dagen na het volgende moment:

- In het geval van een overeenkomst inzake Diensten: de dag waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen;
- in het geval van een Overeenkomst inzake Producten: de dag waarop de Consument, of een door de Consument aangewezen derde, het Product heeft ontvangen.

A.4.3. Het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend door het invullen en toesturen van het **modelformulier voor herroeping**. Ook een door Qompas ontvangen ondubbelzinnige verklaring (schriftelijk per post of per e-mail) dat de Consument gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht zal als een herroeping in behandeling worden genomen.

A.4.4. Het herroepingsrecht is uitgesloten voor zover dat wettelijk mogelijk is en ieder geval voor:

- door Qompas te leveren Producten die volgens specificaties van de Consument zijn vervaardigd, die duidelijk persoonlijk van aard zijn of bij andere uitzonderingen op het herroepingsrecht zoals opgenomen in artikel 6:230p BW.
- de aankoop van digitale inhoud (zoals software, e-books, digitale downloads of andere digitale producten) die niet op een fysieke drager wordt geleverd, en indien de Consument er uitdrukkelijk mee instemt in dat de uitvoering van de Overeenkomst direct na de betaling begint. Met deze schriftelijk instemming doet de Consument afstand van zijn herroepingsrecht, zoals bedoeld in artikel 6:230p sub g van het Burgerlijk Wetboek. De hiervoor bedoelde uitdrukkelijke instemming geeft de Consument door gedurende het bestelproces de akkoordverklaring daartoe aan te vinken.

ARTIKEL A.5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

A.5.1. Door Qompas genoemde leveringstermijnen zijn slechts indicatief en hebben geen fataal karakter, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

A.5.2. Het eigendom van alle aan Contractant geleverde Producten blijft bij Qompas totdat Contractant de verschuldigde prijs, en eventuele rente en kosten ter zake van het geleverde Product, volledig heeft voldaan.

A.5.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Qompas het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Contractant hiervan op de hoogte te stellen. Qompas blijft echter ten opzichte van een Consumenten zelf volledig aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Diensten of levering van de Producten door deze derde.

A.5.4. Contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Contractant.

A.6.5. Contractant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Contractant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Qompas aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Contractant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst of het leveren van een Product, tijdig aan Qompas worden verstrekt.

ARTIKEL A.6. DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

A.6.1. De Overeenkomst zal na totstandkoming direct in werking treden, tenzij een andere Ingangsdatum is overeengekomen.

A.6.2. Voor zover de Overeenkomst kwalificeert als duurovereenkomst, wordt deze aangegaan voor de duur zoals aangegeven in de Overeenkomst. Indien geen duur is overeengekomen geldt dat de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan.

A.6.3. Qompas kan, zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst, de Overeenkomst met de Contractant beëindigen, indien:

a) de Contractant tekortschiet in de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst, en (i) nalaat deze alsnog na te komen binnen een door Qompas gestelde redelijke termijn nadat hij daartoe schriftelijk in de gelegenheid is gesteld of (ii) herstel van deze tekortkoming blijvend onmogelijk is; of
b) de Contractant surseance van betaling of haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

A.6.4. Bedragen die Qompas vóór de beëindiging heeft gefactureerd aan een Zakelijke Contractant blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar.

A.6.5. Direct na de beëindiging van de Overeenkomst retourneert Contractant terstond alle materialen en andere zaken of documentatie die in het kader van de Overeenkomst door Qompas aan Contractant ter beschikking zijn gesteld en voor zover deze het eigendom zijn van Qompas.

ARTIKEL A.7. OPLEIDINGEN EN TRAININGEN

A.7.1. Indien de Dienst (mede) Contractant strekt tot het verzorgen van (een) opleiding(en) en/of training(en) ten behoeve van een Zakelijke Contractant zijn de aanvullende bepalingen van dit artikel A.7 van toepassing.

A.7.2. Bij een opleiding op locatie van Contractant, dan wel een door Contractant aangewezen locatie, is Contractant verantwoordelijk voor het verzorgen van de door Qompas benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de opleiding en/of training.

A.7.3. Kosteloze annulering en/of verplaatsing van de opleiding(en) en/of training(en) door Contractant kan slechts tot veertien (14) dagen voorafgaand aan de datum van de geplande opleiding(en) en/of training(en). Bij annulering en/of verplaatsing tot vijf (5) dagen voorafgaand aan de datum, dient 50% van de overeengekomen kosten te worden vergoed. Na deze periode dient te allen tijde 100% van de overeengekomen kosten te worden vergoed.

A.7.4. Qompas heeft het recht de opleiding(en) kosteloos te annuleren en/of te verplaatsen tot zeven (7) dagen voorafgaand aan de datum van de geplande opleiding en/of training. Een annulering na deze periode zal een korting van 50% opleveren op de op een later tijdstip te volgen opleiding en/of training. De reeds betaalde bedragen met betrekking tot de niet genoten opleiding(en) en/of training(en) zullen binnen veertien (14) dagen worden teruggestort.

A.7.5. Het is Qompas toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van een door haar verzorgde opleiding en/of training te wijzigen. Contractant wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de opleiding en/of training op de hoogte gesteld.

ARTIKEL A.8. ACCOUNTS

A.8.1. Voor toegang tot en gebruik van bepaalde onderdelen of functionaliteiten van de Diensten is registratie en aanmaak van een online Account vereist.

A.8.2. De Contractant is gehouden de vereiste accountgegevens naar waarheid en volledig in te vullen en deze gegevens actueel te houden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

A.8.3. De Contractant is verplicht de inloggegevens (waaronder gebruikersnaam en wachtwoord) strikt geheim te houden en passende maatregelen te treffen om onbevoegde toegang tot het Account te voorkomen.

A.8.4. Het is de Contractant niet toegestaan het Account te delen met of ter beschikking te stellen aan derden tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.

A.8.5. Alle handelingen die via het Account van de Contractant plaatsvinden, worden geacht onder verantwoordelijkheid en voor risico van de Contractant te zijn verricht.

A.8.6. Bij (vermoeden van) misbruik of onbevoegd gebruik is de Contractant verplicht dit onverwijld aan Qompas te melden.

ARTIKEL A.9. AANSPRAKELIJKHEID

A.9.1. Qompas zal de Overeenkomst naar beste inzicht en deskundigheid uitvoeren. Echter, Qompas kan ten aanzien van studie- en/of eindresultaten of het slagen van een coachingstraject geen garanties bieden en sluit aansprakelijkheid in dit kader uit.

A.9.2. Qompas is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Qompas is uitgegaan van door Contractant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of informatie.

A.9.3. Qompas is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het feit dat derden in het bezit zijn gekomen van de gebruikersnaam en/of het wachtwoord van het Account van Contractant.

A.9.4. Qompas is slechts aansprakelijk tegenover Contractant in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende en directe schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde die Qompas geeft aan de achterwege gebleven prestatie.

A.9.5. De beperking van aansprakelijkheid van Qompas zoals opgenomen in dit artikel A.9. geldt niet in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Qompas.

A.9.6. De hierna volgende bepalingen (9.7 t/m 9.9) in dit artikel A.9. zijn niet van toepassing op een Consument.

A.9.7. Iedere aansprakelijkheid van Qompas voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.

A.9.8. In geval van aansprakelijkheid krachtens artikel A.9.4. zal het maximale bedrag dat Qompas is gehouden te vergoeden, gelijk zijn aan de vergoedingen die Contractant onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 10.000,- (exclusief btw).

A.9.9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Contractant de schade binnen dertig (30) dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Qompas meldt.

ARTIKEL A.10. OVERMACHT

A.10.1. Qompas is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Contractant indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld van Qompas, en die noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Qompas komt. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: natuurrampen, oorlog, overheidsmaatregelen, pandemieën, stakingen, verstoringen van internet of telecommunicatie-infrastructuur, en vertragingen bij toeleveranciers.

A.10.2. Qompas kan gedurende de periode dat de overmacht duurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten, waarmee tevens de betalingsverplichtingen van Contractant worden opgeschort. Indien deze periode langer duurt dan twee kalendermaanden, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

A.10.3. Voor zover Qompas ten tijde van het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of daaraan nog kan voldoen, is zij gerechtigd dit deel afzonderlijk in rekening te brengen.

ARTIKEL A.11. PRIJZEN

A.11.1. Alle prijzen op de Website, brochures, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van Qompas zijn onder voorbehoud van programmeer- reken- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

A.11.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Qompas gerechtigd de gehanteerde tarieven op ieder moment te wijzigen en met ingang van de nieuwe contractperiode te hanteren. Om de gelegenheid te bieden aan een Contractant om in een dergelijk geval de Overeenkomst op te zeggen, zal Qompas Contractant ten minste twee (2) maanden voor het verstrijken van de opzegtermijn op de hoogte stellen van de tariefswijzigingen.

ARTIKEL A.12. BETALINGSVOORWAARDEN

A.12.1. De door Qompas gehanteerde prijzen zijn in euro. Voor Onderwijsdiensten geldt dat deze meestal, overeenkomstig fiscale wetgeving, vrijgesteld zijn van btw. Voor overige Producten of Diensten geldt dat de gehanteerde prijzen inclusief btw en/of enig andere van overheidswege opgelegde belastingen zijn, echter exclusief (eventuele) vervoerskosten, bezorgkosten en eventuele emballagekosten, tenzij anders aangegeven.

A.12.2. Indien Contractant niet tijdig betaalt maakt Qompas aanspraak op vergoeding van de wettelijke rente. Qompas maakt na ingebrekestelling conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten tevens aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake de buitengerechtelijke incassokosten als betaald in de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten. Dit bedrag wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

<u>De bepalingen A.12.3. t/m A.12.4. gelden alleen ten aanzien van Consumenten</u>

A.12.3. Producten of Diensten kunnen bij aankoop direct betaald worden via iDEAL, creditcard, directe overboeking of een andere op de Website weergegeven betaalmethode.

A.12.4. Indien Contractant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, ongeacht de reden daarvan, stuurt Qompas Contractant een betalingsherinnering waarin zij Contractant mogelijkheid biedt om alsnog binnen veertien (14) dagen te betalen. Indien Contractant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Qompas is alsdan gerechtigd de Diensten op te schorten tot het verschuldigde bedrag volledig is betaald, voorts is Qompas bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

<u>De bepalingen A.12.5. t/m A.12.8. gelden alleen ten aanzien van Zakelijke Contractant</u>

A.12.5. Qompas is gerechtigd elektronisch te factureren.

A.12.6. Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is Contractant die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Qompas gerechtigd haar dienstverlening op te schorten, mits Qompas minstens 48 uur van tevoren daarvan mededeling doet aan Contractant.

A.12.7. Bij een niet tijdige betaling is de Zakelijke Contractant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschuldigde rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke kosten zoals bepaald en berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

A.12.8. Bij een niet tijdige betaling heeft Qompas voorts het recht de Overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan te beëindigen, onverminderd het recht van Qompas vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.

ARTIKEL A.13. INTELLECTUEEL EIGENDOM

A.13.1. Alle (intellectuele en industriële) eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten, de Producten, de Websites en de benamingen daarvan en met betrekking tot alles wat Qompas ontwikkelt, vervaardigt of verstrekt ten behoeve van de (uitvoering van) de Overeenkomst, daaronder begrepen modellen, methodieken, materialen, instrumenten, documenten, testen, (les)materiaal, (voorbereidings)oefeningen, Content en Keuzegids blijven eigendom van Qompas, ook indien deze bij het verrichten van de Diensten of het leveren van het Product aan Contractant beschikbaar zijn gesteld. Publicatie, verveelvoudiging of andere vormen van openbaarmaking hiervan kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van Qompas.

A.13.2. Indien Contractant informatie stuurt naar Qompas, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft zij Qompas een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Dienst. Dit geldt niet voor informatie die Contractant nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.

ARTIKEL A.14. ONDERHOUD EN BESCHIKBAARHEID VAN ONLINE DIENSTEN

A.14.1. Indien een Dienst een online Dienst betreft, zijn de bepalingen van dit artikel A14 van toepassing. Van een online Dienst is sprake indien de Dienst wordt geleverd via een website, of Platform dan wel anderzijds door middel van elektronische communicatie via het internet.

A.14.2. Qompas is gerechtigd om de software van het platform en haar Webites periodiek te updaten en/of te wijzigen met als doel het verbeteren van functionaliteit, snelheid, het herstellen van fouten, het verhogen van de veiligheid, of het aanpassen aan gewijzigde wet- en regelgeving of technologische ontwikkelingen. Indien dit naar verwachting leidt tot een beperking van de beschikbaarheid, zal Qompas dit zoveel mogelijk buiten kantoortijden uitvoeren.

A.14.3. Qompas zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Qompas kan hierbij echter afhankelijk zijn van haar leverancier(s). Qompas is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

A.14.4. Contractant mag geen updates of aanpassingen aan de software weigeren indien deze noodzakelijk zijn voor de veiligheid, de naleving van wet- en regelgeving, of de continuïteit van de Diensten of de Website(s).

ARTIKEL A.15. GEHEIMHOUDING

A.15.1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij van elkaar verkrijgen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien deze als zodanig is aangeduid of als uit de aard van de informatie voortvloeit dat deze als vertrouwelijk moet worden beschouwd, waaronder ook begrepen maar niet beperkt tot de inhoud van de Overeenkomst. De Contractant zal vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor zichzelf en het doel waarvoor deze is verstrekt en zal deze niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qompas aan een derde bekendmaken, tenzij een wettelijke verplichting tot bekendmaking bestaat.

A.15.2. Partijen leggen, indien relevant, de voorgenoemde geheimhoudingsverplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.15.3. De verplichtingen op grond van dit artikel gelden voor onbepaalde tijd en zullen voortduren na het einde van de Overeenkomst.

ARTIKEL A.16. PRIVACY

A.16.1 Qompas verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en in overeenstemming met haar Privacy Policy.

ARTIKEL A.17. WIJZIGING VAN ALGEMENE VOORWAARDEN

A.17.1. Qompas is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De gewijzigde voorwaarden worden tijdig aan de Contractant ter beschikking gesteld. Indien de Contractant de wijziging in de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, heeft hij het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden, tenzij de wijziging van ondergeschikt belang is of niet op hem van toepassing.

ARTIKEL A.18. KLACHTENPROCEDURE

A.18.1. Bij een klacht kan via mail (info@qompas.nl) of telefoon contact opgenomen worden met de Helpdesk. De Helpdesk kan de Klager in contact brengen met de juiste persoon. Indien de Klager dit directe contact niet wenst of indien het directe contact niet tot een oplossing heeft geleid kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier beschikbaar op de betreffende Website.

A.18.2. Na indiening van een schriftelijke klacht wordt binnen vijf werkdagen een bevestiging gestuurd van de ontvangen klacht. Qompas neemt vervolgens contact op met de Klager om de klacht te bespreken.

A.18.3. Indien door de Klager en/of Qompas gewenst zal er een onafhankelijke derde persoon c.q. instantie betrokken worden bij dit gesprek.

A.18.4. Na het bespreken van de klacht ontvangt Klager, binnen twee weken, schriftelijk antwoord namens de Qompas klachtenprocedure. Mocht er een langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, wordt Klager hiervan op de hoogte gesteld, binnen de termijn van twee weken. Klager ontvangt een toelichting op het uitstel en een indicatie wanneer er wordt verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

A.18.5. De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende drie jaar bewaard.

A.18.6. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld door beide partijen.

A.18.7. Qompas zal niet deelnemen aan geschillenbeslechting via een alternatieve geschilleninstantie tenzij Qompas in een specifiek geval aangeeft daar wel toe bereid te zijn.

ARTIKEL A.19. OVERIGE BEPALINGEN

A.19.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Haarlem.

A.19.2. Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen voorts ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.

A.19.3. Het is Opdrachtnemer of ieder ander ten aanzien van wie de Diensten worden uitgevoerd verboden op een locatie waar de Diensten plaatsvinden (i) alcohol, verdovende middelen en/of wapens in bezit te hebben, en/of (ii) onder invloed van alcohol en/of verdovende middelen aanwezig te zijn, en/of zich agressief of onwenselijk te gedragen of te uiten jegens anderen. Bij overtreding hiervan is Qompas bevoegd de betreffende persoon uit te sluiten van verdere deelname aan Dienst en/of de Overeenkomst te beëindigen, zonder dat Qompas gehouden is tot enige vorm van schadevergoeding of terugbetaling van (een gedeelte van) de verschuldigde vergoeding.

A.19.4. Onder “schriftelijk” valt in deze Overeenkomst ook digitale communicatie, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

MODULE B – LICENTIES

ARTIKEL B.1. TOEPASSINGSGEBIED

B.1.1. Deze module is van toepassing op iedere Overeenkomst krachtens welke Qompas Contractant een Licentie verleend waarmee toegang wordt verleend tot de Onderwijsdienst(en).

ARTIKEL B.2. AANVULLENDE DEFINITIES

Gebruiker(s): een gebruiker van de Onderwijsdienst(en) ten behoeve waarvan een Licentie is verleend, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot scholieren, studenten, medewerkers en/of klanten van Contractant, dan wel Contractant zelf.

Keuzegids Online: de online uitgave van de Keuzegids-reeks.

Licentie: het beperkte gebruiksrecht dat aan Contractant wordt verleend voor de in de Overeenkomst gespecificeerde Onderwijsdienst(en).

ARTIKEL B.3. OVEREENKOMST

B.3.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Licentie aangegeven periode. De Overeenkomst wordt bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging voor de in de Overeenkomst genoemde opzegdatum steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

B.3.2. Het bepaalde in het vorige artikel is ook van toepassing op een Consument met dien verstande dat de Consument de Overeenkomst altijd tot één maand voor de stilzwijgende verlening kan opzeggen en dat na een stilzwijgende verlenging de Consument de Overeenkomst altijd kan opzeggen met in achtneming van een opzegtermijn van één maand.

ARTIKEL B.4. GEBRUIKSRECHT

B.4.1. Qompas verleent aan Contractant de in de Overeenkomst gespecificeerde niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet sublicentieerbare Licentie om de Onderwijsdienst(en) te gebruiken binnen de in de Overeenkomst opgenomen reikwijdte.

B.4.2. De Licentie geldt uitsluitend voor de duur van de Overeenkomst en is beperkt tot het aantal schriftelijk overeengekomen Gebruikers en tot de in de Overeenkomst opgenomen Onderwijsdienst(en).

B.4.3. Het op welke wijze dan ook hergebruiken van Licenties of sublicenceren is uitdrukkelijk niet toegestaan.

B.4.4. Qompas behoudt zich het recht voor om bij een concreet vermoeden van misbruik (door een onafhankelijke derde) te (laten) controleren of Contractant in overeenstemming met de toegekende rechten handelt. Contractant zal desgevraagd onverwijld haar volledige medewerking verlenen aan een door of namens Qompas uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Contractant van de in deze module bepaalde voorwaarden. Contractant zal op eerste verzoek van Qompas toegang tot haar gebouwen en/of systemen verlenen aan Qompas en/of een door Qompas ingeschakelde derde.

ARTIKEL B.5. GEDRAGSREGELS VOOR GEBRUIK

B.5.1. Contractant is verantwoordelijk voor de wijze waarop zij of haar Gebruikers de Onderwijsdiensten gebruiken.

B.5.2. In het bijzonder (maar niet uitsluitend) is het Contractant verboden de Onderwijsdienst negatief te (laten) beïnvloeden of met behulp van de Onderwijsdienst inbreuk te maken op wet- en regelgeving of rechten van derde(n). Hieronder wordt mede verstaan maar is niet beperkt tot:

a) grootschalig ongevraagde e-mail of andere communicatie versturen;
b) overlast of storingen veroorzaken, onder meer door het uitvoeren of coördineren van denial-of-serviceaanvallen, het besturen van botnets of kwaadaardige software zoals virussen of spyware;
c) de toegang gebruiken voor onrechtmatige, immorele of inbreukmakende doeleinden;
d) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qompas de Onderwijsdienst(en) integreren in andere systemen of beschikbaar stellen aan derden.

B.5.3. Indien Qompas een vermoeden krijgt dat de voorwaarden uit de vorige leden worden overtreden, is Qompas gerechtigd het gebruik van de Licentie per direct op te schorten of te beëindigen en om alle redelijke maatregelen te nemen om aan de overtreding een einde te maken. Qompas zal Contractant hierover zo snel mogelijk informeren en haar waar mogelijk betrekken in de te nemen maatregelen. Qompas is echter nimmer schadevergoeding verschuldigd voor schade als gevolg van dergelijke maatregelen.

MODULE C – VOORLICHTINGSMATERIALEN

ARTIKEL C.1. TOEPASSINGSGEBIED

C.1.1. Deze module is van toepassing op de door Qompas geleverde Diensten op het gebied van marketing. Marketing kan onder meer geschieden via e-mail, per post, per telefoon, via een website of app van Qompas dan wel een ander door Qompas aangewezen kanaal. Alleen een Zakelijke Contractant kan gebruik maken van Diensten van Qompas op het gebied van marketing.

ARTIKEL C.2. AANVULLENDE DEFINITIES

Voorlichtingsmaterialen: de ten behoeve van een Overeenkomst door Contractant aan Qompas verstrekte middelen, in de meest ruime zin, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot geschriften, logo's, foto's, film, video en/of andere beeld- en geluidsmaterialen.

ARTIKEL C.3. VOORLICHTINGSMATERIAAL

C.3.1. Contractant zal de Voorlichtingsmaterialen aanleveren op een door Qompas aan te duiden manier en in een door Qompas geaccepteerd formaat.

C.3.2. Qompas is gerechtigd de Voorlichtingsmaterialen te screenen en een opdracht (met betrekking tot (losse) Voorlichtingsmaterialen) niet aan te nemen. Deze weigering kan onder andere steun vinden in: i. technische bezwaren; ii. inhoud, aard, strekking of vorm van de opgegeven Voorlichtingsmaterialen; iii. een reden van principiële aard.

C.3.3. Voorlichtingsmaterialen mogen niet in strijd zijn met de Nederlandse wetgeving of de Nederlandse Reclame Code. In het bijzonder mogen Voorlichtingsmaterialen: a. niet erotisch, pornografisch, aanstootgevend, racistisch, discriminerend, zien op verdovende middelen of haat zaaiend zijn; b. niet adverteren voor aan vergunningen onderhevige diensten zoals kansspelen of financiële dienstverlening, tenzij Contractant kan aantonen over de benodigde vergunningen te beschikken dan wel onder een wettelijke uitzondering dienaangaande te vallen; c. geen inbreuk maken op auteursrechten, naburige rechten, portretrechten of (intellectuele eigendoms)rechten van derden anderszins.

C.3.4. Indien Voorlichtingsmaterialen zijn voorzien van invoermechanismen voor Persoonsgegevens (zoals een veld waarin een gebruiker een e-mailadres of telefoonnummer kan invullen), dient Contractant de Voorlichtingsmaterialen tevens te voorzien van een werkende verwijzing naar een privacyverklaring waarin op afdoende wijze wordt uitgelegd hoe de Persoonsgegevens worden verwerkt. Contractant garandeert dat deze privacyverklaring en zijn werkwijze in overeenstemming is met alle gelende wet- en regelgeving.

C.3.5. Indien Qompas een redelijk vermoeden krijgt van dan wel tot het besef komt dat door Contractant aangeleverde Voorlichtingsmaterialen in strijd is/zijn met de wet, dan heeft Qompas eenzijdig het recht om deze te verwijderen of de toegang daartoe te blokkeren. Qompas hoeft hierover geen overleg te voeren met Contractant. In geen geval is Qompas aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit dergelijk handelen. Qompas zal Contractant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Contractant krijgt de gelegenheid om binnen zeven (7) werkdagen gemotiveerd bezwaar te maken waarna Qompas haar beslissing zal heroverwegen.

C.3.6. De Contractant vrijwaart Qompas volledig voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de inhoud of vorm van de Voorlichtingsmaterialen, waaronder mede begrepen aanspraken wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, onrechtmatige publicatie, of schending van wet- en regelgeving.

C.3.7. Qompas zal zich inspannen om geaccepteerde Voorlichtingsmaterialen te verspreiden onder de overeengekomen Websites en/of kanalen van Qompas.

C.3.8. Qompas behoudt zich het recht voor – zonder daartoe verplicht te zijn – om bij de plaatsing en/of verzorging van de Voorlichtingsmaterialen namens de Contractant wijzigingen aan te brengen in de Voorlichtingsmaterialen, indien Qompas dit naar eigen inzicht noodzakelijk of wenselijk acht op grond van redactionele, technische of andere relevante overwegingen.

MODULE D – DIGITALE TESTEN

ARTIKEL D.1. TOEPASSINGSGEBIED

D.1.1. Deze module is van toepassing op de door Qompas geleverde Diensten op het gebied van Testen.

ARTIKEL D.2. AANVULLENDE DEFINITIES

Testen: Digitale vragenlijsten, assessments of interactieve modules ontwikkeld door Qompas die tot doel hebben om gebruikers inzicht te geven in hun interesses, capaciteiten, persoonlijkheidskenmerken, interesses en/of studie- of beroepsvoorkeuren, zoals maar niet beperkt tot persoonlijkheidstesten, studie/interesse testen, (loopbaan)oriëntatietesten en profielkeuzetesten.

ARTIKEL D.3. UITVOERING EN GEBRUIK

D.3.1. Contractant is alleen bevoegd om de Testen te gebruiken ten aanzien van hemzelf tenzij uit de Overeenkomst blijkt dat en ten opzichte van welke derde de Testen kunnen worden aangewend.

D.3.2. Indien de Contractant de Testen na toestemming van Qompas mag inzetten en inzet ten behoeve van derden (zoals leerlingen, studenten, cliënten of medewerkers), garandeert Contractant dat hij over voldoende deskundigheid, opleiding en/of professionele kwalificaties beschikt om deze testen op zorgvuldige en verantwoorde wijze af te nemen, te interpreteren en toe te passen en daarmee voldoet aan alle nationale of internationale wet- en regelgeving, instructies en richtlijnen en alle andere toepasselijke overheids- of semi-overheidsregels.

D.3.3. Contractant vrijwaart Qompas voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit onjuist, ondeskundig of onbevoegd gebruik van de testen of de testresultaten.

MODULE E – STUDIEKEUZEADVIES

ARTIKEL E.1. TOEPASSINGSGEBIED

E.1.1. Deze module is van toepassing op de door Qompas geleverde Diensten op het gebied van StudieKeuzeAdvies.

ARTIKEL E.2. AANVULLENDE DEFINITIES

StudieKeuzeAdvies: de Dienst die door Qompas aan Contractant wordt geleverd op het gebied van studiekeuzeadvies en waarvoor kan worden aangemeld via StudieKeuzeAdvies.nl of op deze website vermelde andere contactgegevens.

Studiekiezer: iedere natuurlijke persoon die op grond van een Overeenkomst gebruik maakt van StudieKeuzeAdvies (waarbij wordt aangetekend dat Studiekiezer en Contractant dezelfde kunnen zijn maar dit niet noodzakelijkerwijs het geval is, Studiekiezer kan ook een door Contractant aangewezen derde zijn, zoals een kind).

Coach: een door of namens de Qompas aangewezen persoon die in het kader van het StudieKeuzeAdvies de Studiekiezer begeleidt.

ARTIKEL E.3. KOSTEN

E.3.1. Qompas zal na inschrijving een eerste gesprek (intake) inplannen met Studiekiezer. Na het tweede gesprek wordt het gehele traject in rekening gebracht en gefactureerd.

E.3.2. Als een gesprek door Studiekiezer korter dan 24 uur van tevoren wordt afgezegd, anders dan door overmacht, dan is de Contractant de kosten voor het gesprek verschuldigd. Als een gesprek wordt afgezegd vanwege verhindering van de Coach, dan wordt deze niet in rekening gebracht, en zal Qompas zich inspannen om op de kortst mogelijke termijn een vervangend gesprek in te plannen.

ARTIKEL E.4. UITVOERING

E.4.1. Indien Studiekiezer dit expliciet wenst, is de door Studiekiezer in vertrouwen aan Qompas (of een van haar medewerkers) ter beschikking gestelde informatie niet toegankelijk voor Contractant, ouders en/of verzorgers van Studiekiezer, tenzij Qompas dit in strijd acht met (i) wet-of regelgeving, (ii) het belang, de fysieke integriteit, en/of de psychologische integriteit van Studiekiezer of anderen betrokkenen, welke openbaarmaking van de ter beschikking gestelde informatie rechtvaardigt. Dit staat uitsluitend ter beoordeling van Qompas maar zal altijd geschieden binnen de kader van geldende wet- en regelgeving.

E.4.2. Voor de begeleiding van Studiekiezer is Qompas volledig afhankelijk van de medewerking van Studiekiezer. Als Studiekiezer niet meewerkt of bewust gegevens achterhoudt of vervalst, is Qompas hiervoor, en voor het dientengevolge eventueel niet slagen van de begeleiding, niet aansprakelijk.

Bijlage 1

Aanbod/Aanbieding:	een voorstel van Qompas om gebruik te maken van haar Diensten of een Product van haar af te nemen.
Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden van Qompas.
Account:	de accounts van Contractant zoals aan te maken en te gebruiken via de Website of op een andere door Qompas bepaalde digitale wijze.
BW:	het Burgerlijk Wetboek.
Content:	alle door Qompas aan Contractant beschikbaar gestelde (digitale) inhoud of informatie, waaronder begrepen (maar niet beperkt tot), (video)beeldmateriaal, geluidsmateriaal, teksten, websites, opgavenbundels, samenvattingen, boeken, toetsen, testen en hand-outs.
Consument:	een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
Contractant:	de natuurlijke of rechtspersoon met wie Qompas een Overeenkomst sluit. Tevens wordt bedoeld degene die daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) of erfgenamen.
Dienst(en):	de dienst(en) die Qompas ten behoeve van de Contractant zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het toegang verlenen tot dan wel het aanbieden van diverse onderwijsdiensten en -programma's (zoals LOB-methodes) digitale testen, marketingdiensten, opleidingen, trainingen en coaching trajecten en alle andere diensten zoals omschreven in de Aanbieding of Offerte van Qompas.
Herroepingsrecht:	de mogelijkheid van een Consument om in bepaalde gevallen binnen een termijn van 14 (veertien) dagen af te zien van de Overeenkomst op Afstand;
Ingangsdatum:	de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt.
Klager:	degene die op basis van de klachtenregeling een klacht indient bij Qompas.
Modelformulier:	het in **Bijlage 2** van deze Algemene Voorwaarden opgenomen **Europese modelformulier voor herroeping**;
Onderwijsdienst(en):	een of meerdere Diensten waarmee Qompas begeleiding en ondersteuning biedt aan decanen, ouders, scholieren en studenten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot studiekeuze en loopbaanontwikkeling en burgerschap. Informatie omtrent de verschillende Onderwijsdiensten is beschikbaar via de Website.
Offerte:	iedere aanbieding van Qompas aan een Contractant in de form van een offerte.
Overeenkomst:	iedere overeenkomst tussen Qompas en Contractant ontstaan uit een Aanbod gedaan – of offerte uitgebracht – door Qompas en de geldige aanvaarding daarvan door Contractant.
Overeenkomst op Afstand:	een Overeenkomst waarbij, in het kader van een door Qompas georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
Partij:	Qompas of Contractant;
Partijen:	Qompas en Contractant tezamen;
Persoonsgegevens:	elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
Platform:	een door Qompas gebruikt elektronisch platform voor de toegang tot Diensten van Qompas.
Producten:	alle door Qompas aangeboden, te leveren en/of geleverde zaken.
Qompas:	Qompas B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 70649901, daaronder begrepen alle door haar gevoerde handelsnamen (zoals maar niet beperkt tot Qompas LOB, Keuzegids, StudieKeuzeAdvies en TalentFocus, dan wel elke aan Qompas (indirect dan wel direct) gelieerde onderneming die deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard op een overeenkomst;
Website:	www.qompas.nl, www.keuzegids.nl, www.studiekeuzeadvies.nl of www.talentfocus.nl en alle bijbehorende sub domeinen en extensies.
Zakelijke Contractant:	een Contractant die Diensten of Producten afneemt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

Bijlage 2

Modelformulier voor ontbinding / herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.

Aan [hier dient de ondernemer zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]:

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en)

[alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]

Datum

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is