

# Algemene voorwaarden voor gebruikers van Frankwatching, KvK 30209273, gevestigd te Utrecht.

Deze voorwaarden bestaan uit drie delen:

1. Algemene bepalingen
2. Aanvullende bepalingen bij opleidingen en evenementen
3. Aanvullende bepalingen bij Fw+ en abonnementen

## Deel 1: Algemene bepalingen

### Artikel 1 - Definities

#### *Frankwatching*

Frankwatching B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30209273, tevens gebruiker van deze algemene voorwaarden.

#### *Algemene Voorwaarden*

De algemene voorwaarden, zoals in dit document staan beschreven.

#### *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. De in deze voorwaarden bedoelde diensten, zijn diensten die alleen toegankelijk zijn met een account of waarvoor op een andere wijze een overeenkomst gesloten moet zijn met Frankwatching.

#### *Gebruiker*

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van Frankwatching, waaronder maar niet uitsluitend de website, digitale applicaties, digitale nieuwsvoorzieningen en archieven die Frankwatching aanbiedt.

#### *Adverteerder*

De onderneming of de rechtspersoon die een advertentieovereenkomst, ten behoeve van het plaatsen van een advertentie op een website van Frankwatching, wenst te sluiten of heeft gesloten met Frankwatching.

#### *Overeenkomst*

De overeengekomen afspraak inclusief bijbehorende bedragen en voorwaarden.

#### *Website*

De website Frankwatching.com en alle gerelateerde subdomeinen, beheerd door Frankwatching.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1 Op alle aanbiedingen en op elk gebruik van de diensten van Frankwatching zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 2.6.

2.2 In aanvulling op Deel 1 van de Algemene Voorwaarden zijn al naar gelang de aard van de overeenkomst, tevens Deel 2 of Deel 3 van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid tussen de verschillende delen prevaleert het bijzondere deel boven het algemene deel. In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en een individuele overeenkomst, prevaleert de individuele overeenkomst.

2.3 De Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar gesteld op de Website, alwaar de gebruiker de Algemene Voorwaarden kan downloaden. Op verzoek zal Frankwatching een PDF van de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden per mail.

2.4 Door de diensten van Frankwatching, waarvoor een overeenkomst of account nodig is, te gebruiken, verklaart de gebruiker zich bekend en akkoord met de Algemene Voorwaarden.

2.5 Frankwatching is gerechtigd de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Frankwatching zal een voorgenomen wijziging plaatsen op de website en bij voor de gebruiker ingrijpende aanpassingen deze ook bekendmaken per e-mail. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn vanaf de datum van inwerkingtreding van toepassing op alle bestaande en toekomstige overeenkomsten. Indien gebruiker niet akkoord is met de wijzigingen, kan gebruiker de overeenkomst met Frankwatching beëindigen, althans het account opheffen indien er verder geen sprake is van een overeenkomst, voor de ingangsdatum van de gewijzigde Algemene Voorwaarden.

2.6 In de gevallen waarin de betreffende overeenkomst en de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal Frankwatching een regeling treffen naar redelijkheid.

2.7 De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan.

### **Artikel 3 - Publishing en community policy**

3.1 De gebruiker verklaart de [publishing policy](#) en [community policy](#) te hebben gelezen en is daarmee akkoord, alvorens deze een account aanmaakt.

3.2 Een account is persoonlijk. Toegang tot het account mag niet gedeeld worden met derden.

3.3 Elke gebruiker is verantwoordelijk voor het actueel houden van dienst gegevens in zijn of haar account. Frankwatching is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van gegevens die niet accuraat zijn.

3.4 Een account kan op zichzelf staan of in combinatie met een overeenkomst worden aangemaakt. Het opheffen van een account heeft derhalve geen gevolgen voor een andere overeenkomst. Overeenkomsten dienen separaat opgezegd of ontbonden te worden.

### **Artikel 4 - Aansprakelijkheid**

4.1 Taal-, spel-, of vergelijkbare fouten kunnen Frankwatching niet worden tegengeworpen en kunnen op geen enkele wijze een verplichting voor Frankwatching in het leven roepen.

4.2 Frankwatching is niet aansprakelijk voor enige schade, direct of indirect, van welke aard dan ook, in verband met het gebruik van de Website of links naar websites van derden op haar website of het gebruik van andere technische faciliteiten.

4.3 De informatie op de Website en binnen de overige diensten van Frankwatching is op zorgvuldige wijze en naar beste kunnen door Frankwatching samengesteld. Frankwatching is evenwel op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve informatie op de website of binnen de geleverde diensten, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

4.4 Frankwatching is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, geleden verlies of gederfde winst of gevolgschade, van welke aard dan ook, als gevolg van het gebruik van de Website of de op de Website beschikbaar gestelde informatie, althans schade als gevolg van het handelen op basis van die informatie.

4.5 De aansprakelijkheid van Frankwatching overstijgt nimmer het overeengekomen bedrag of factuurbedrag, althans de som waarvoor Frankwatching verzekerd is.

## **Artikel 5 - Intellectueel eigendom**

5.1 Op alle inhoud en opmaak (waaronder mede, maar niet limitatief, begrepen: teksten, foto's, logo's, tekeningen, andere afbeeldingen, geluidsfragmenten, films, databestanden, met inbegrip van de lay-out, en kenmerkende kleurencombinaties, domeinnamen) van de Website en de overige diensten van Frankwatching rusten rechten van intellectuele eigendom. Gebruik is enkel toegestaan met toestemming van de rechthebbende.

5.2 Het is zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Frankwatching en/of de rechthebbende, niet toegestaan om (eventueel: delen van) de Website of overige diensten openbaar te maken, te verveelvoudigen of anderszins te exploiteren in zowel Nederlands geschrift als vertaald of enige andere vorm, tenzij anders overeengekomen.

5.3 Indien de gebruiker de intellectuele eigendomsrechten van Frankwatching schendt, is de gebruiker aansprakelijk voor alle schade die Frankwatching daardoor of in verband daarmee lijdt. Frankwatching behoudt zich het recht voor om sancties op te leggen.

## **Artikel 6 - Privacy**

6.1 Frankwatching zal persoonsgegevens als bedoeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens op vertrouwelijke wijze behandelen conform het op de Website gepubliceerde [privacy & cookies](#) beleid. De gebruiker verklaart de privacyverklaring te hebben gelezen en is daarmee akkoord. Alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor Frankwatching, haar medewerkers en de docenten.

## **Artikel 7 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

7.1 Op elke overeenkomst en op elke levering van Diensten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

7.2 Indien de gebruiker klachten heeft, zal hij deze eerst voor moeten leggen aan Frankwatching, opdat partijen gezamenlijk tot een passende oplossing kunnen komen.

7.3 De rechtbank in Utrecht is in eerste aanleg exclusief bevoegd kennis te nemen van enig geschil voortvloeiend uit een Overeenkomst, een Dienst of de Algemene Voorwaarden.

7.4 Indien de gebruiker niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, is de rechtbank bevoegd in het arrondissement waar de gebruiker woonplaats heeft.

## Deel 2: Aanvullende bepalingen bij opleidingen en events

Deze bepalingen gelden als aanvullende voorwaarden op de Algemene Voorwaarden van Frankwatching.

### Artikel 1 - Definities

#### *Deelnemer*

De natuurlijke persoon die een overeenkomst heeft gesloten voor een opleiding en/of event van Frankwatching.

#### *Event*

Evenementen georganiseerd door Frankwatching.

#### *Opleiding*

Trainingen, webinars, online cursus en andere opleidingen georganiseerd door Frankwatching.

### Artikel 2 - Inschrijving

2.1 Inschrijven voor een opleiding of event gebeurt uitsluitend online. Inschrijvingen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst. Frankwatching bevestigt per e-mail separaat de inschrijving.

2.2 Frankwatching behoudt zich het recht voor een inschrijving binnen vijf werkdagen na kennisname van de 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 dagen na weigering terugbetalen aan de geweigerde deelnemer door middel van een bankoverschrijving naar het bankrekeningnummer waarmee de betaling werd verricht.

2.3 Door de inschrijving aanvaardt de deelnemer tevens de Algemene Voorwaarden.

2.4 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.

### Artikel 3 - Ontbinden inschrijving opleiding

3.1 Ontbinden van een overeenkomst kan alleen per e-mail. Een ontbinding is pas voltooid wanneer de deelnemer een bevestiging heeft ontvangen per mail. Ontbinden voor een opleiding kan via [trainingen@frankwatching.com](mailto:trainingen@frankwatching.com) en voor webinars via [webinars@frankwatching.com](mailto:webinars@frankwatching.com).

3.2 De deelnemer heeft bij het door Frankwatching ontbinden 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.

3.3 Bij annulering vanaf 8 dagen tot start van de training, online cursus, opleiding of ander leerproduct is de deelnemer het volledige cursusgeld verschuldigd

3.4 Bij het niet verschijnen van de deelnemer aan een opleiding is de deelnemer het gehele overeengekomen bedrag verschuldigd.

3.5 Restitutie van (een gedeelte van) de inschrijfkosten, althans het overeengekomen bedrag kan alleen indien er sprake is van een ernstige ziekte of calamiteit. Frankwatching bepaalt naar eigen inzicht wanneer hiervan sprake is.

#### **Artikel 4 - Ontbinden inschrijving events**

4.1 Ontbinden van een overeenkomst kan alleen per e-mail. Een ontbinding is pas voltooid wanneer de deelnemer een bevestiging heeft ontvangen per mail. Ontbinden van een event kan via [events@frankwatching.com](mailto:events@frankwatching.com).

4.2 Tot 30 dagen voor aanvang van het event is kosteloze ontbinding en restitutie van het inschrijfgeld door de deelnemer mogelijk. Bij ontbinding door de deelnemer tussen 30 dagen en 7 dagen voor de startdatum van het event wordt €75, in rekening gebracht. Bij ontbinding door de deelnemer vanaf 7 dagen voor de startdatum wordt 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht.

4.3 In alle gevallen is het mogelijk om het ticket over te dragen aan een collega of relatie. Hiervoor dient een e-mail te worden gestuurd naar [events@frankwatching.com](mailto:events@frankwatching.com) met de contactgegevens van de collega of relatie. Overdragen van een ticket is kosteloos en dient tenminste 24 uur voor aanvang van het evenement bij Frankwatching schriftelijk gemeld te worden.

#### **Artikel 5 - Wijziging**

5.1 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. Indien dit 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.

5.2 a. Bij afmelding door ziekte bij een event, training, online cursus of andere opleiding georganiseerd door Frankwatching, brengen we €55,- excl. btw aan arrangementskosten in rekening.

b. In geval van ziekte bij een webinar krijgt de deelnemer naderhand de 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 webinar deel te nemen.

5.3 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.

5.4

Na aankoop van een training, online cursus, opleiding of ander leerproduct georganiseerd door Frankwatching heeft de deelnemer een bedenktijd van 14 dagen. Binnen deze termijn kan er kosteloos geannuleerd worden mits er niet al deelgenomen is aan de deze of een van de training(en), online cursus(sen), opleiding(en) of andere leerproducten. Annulering van een inschrijving voordat een training, online cursus, opleiding of ander leerproduct is begonnen, kan telefonisch of per e-mail. Bij annulering tot 8 dagen voor aanvang van de training, online cursus, opleiding of ander leerproduct is de deelnemer €50,- administratiekosten verschuldigd. Bij annulering vanaf 8 dagen tot start van de training, online cursus, opleiding of ander leerproduct is de deelnemer het volledige cursusgeld verschuldigd. De factuurdatum en betalingstermijn van de oorspronkelijke factuur blijven van kracht.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 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 en event verschillen. 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.

## **Artikel 6 - Betaling**

6.1 Frankwatching verzendt per e-mail een factuur (als PDF-bestand). De deelnemer is verplicht voorafgaand aan de opleiding of het event het verschuldigde bedrag te voldoen. Indien de deelnemer geen digitale factuur kan verwerken en een papieren factuur opvraagt, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.

6.2. Frankwatching hanteert een betalingstermijn van 30 dagen. Betaling dient tenminste door Frankwatching ontvangen te zijn tot 24 uur voor aanvang van de opleiding of het event, indien er binnen 14 dagen tot aanvang pas een inschrijving heeft plaatsgevonden.

6.3. Bij niet tijdige of onvolledige betaling, behoudt Frankwatching zich het recht voor de deelnemer uit te sluiten van deelname.

6.4 In geval van te late betaling is de deelnemer een rente van 3% per maand en incassokosten verschuldigd.

## **Artikel 7 - Evaluatie**

7.1 Frankwatching spant zich in om te zorgen voor een adequate en deugdelijke kwaliteit van de opleidingen en events. Na afloop ontvangt de deelnemer mogelijk een evaluatieformulier. Frankwatching zal dat geheel anoniem verwerken om de opleidingen en events waar nodig te verbeteren alsmede haar trainers, sprekers en andere betrokkenen te beoordelen.

7.2 Eventuele klachten over de (kwaliteit van de) door Frankwatching geleverde opleidingen en events dienen binnen uiterlijk 8 dagen na uitvoering hiervan, schriftelijk en gemotiveerd aan Frankwatching kenbaar worden gemaakt via [trainingen@frankwatching.com](mailto:trainingen@frankwatching.com) of t.a.v. Frankwatching, Jaarbeursplein 6, 3521 AL Utrecht. Klachten na deze termijn worden niet in behandeling genomen. Zie verder [onze klachtenprocedure](#).

## Deel 3: Aanvullende bepalingen bij abonnementen

Deze bepalingen gelden als aanvullende voorwaarden op de Algemene Voorwaarden van Frankwatching.

### Artikel 1 - Definities

#### *Abonnementen*

Een overeenkomst gesloten tussen een abonnee en Frankwatching waarmee toegang wordt verkregen tot de besloten diensten van Frankwatching, waaronder Fw+.

#### *Abonnee*

De natuurlijke- of rechtspersoon die bij Frankwatching een Abonnement sluit, aan wie Frankwatching een dienst levert of met wie Frankwatching in een andere rechtsverhouding staat.

### Artikel 2 - Registratie

2.1 Door registratie ontstaat een overeenkomst tussen Frankwatching en de Abonnee. Deze overeenkomst is persoonlijk en is derhalve niet overdraagbaar aan derden. Alle uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen zijn derhalve ook persoonlijk.

2.2 Abonnees onder de leeftijd van 18 jaar zijn verplicht toestemming van hun wettelijke vertegenwoordiger te hebben gekregen voor de registratie. Indien blijkt dat die toestemming niet is gegeven, kan Frankwatching ervoor kiezen om het account op te heffen, tenzij de deelnemer alsnog aantoonst toestemming te hebben verkregen.

2.3 Frankwatching is niet aansprakelijk voor door de abonnee 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 abonnee, of verlies van dergelijke gegevens.

### Artikel 3 - Account & accountgegevens

3.1 Frankwatching behoudt zich het recht voor om abonnees (delen van) de website toegang te ontzeggen, indien deze niet voldoet aan de [Publishing Policy](#), de [Community Policy](#) of wanneer enige bepaling uit deze voorwaarden en de Algemene Voorwaarden worden geschonden of wanneer er een

recht van een derde wordt geschonden of er enige onrechtmatige omstandigheden door toedoen van de Abonnee zich voordoen.

3.2 Een abonnee is verplicht om met de aan hem verstrekte logingegevens, zoals gebruikersnaam en wachtwoord, vertrouwelijk om te gaan. Deze gegevens zijn niet overdraagbaar.

3.3 Frankwatching behoudt zich het recht voor om een abonnee toegang tot de diensten te ontzeggen en zijn account op te heffen, indien blijkt dat de abonnee niet handelt volgens de in de [Community Policy](#) gestelde regels.

3.4 Frankwatching behoudt zich het recht voor om een abonnee toegang tot Fw+ te ontzeggen en zijn account op te heffen, indien blijkt dat de abonnee onjuiste, onvolledige of misleidende gegevens heeft verstrekt of op andere wijze fraude pleegt of probeert te plegen.

3.5 In het geval een abonnee vermoedt of weet dat zijn gebruikersnaam en/of wachtwoord bij iemand anders bekend zijn, is hij verplicht hier direct melding van te maken via [abonnements@frankwatching.com](mailto:abonnements@frankwatching.com).

3.6. Een abonnee is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor ongeautoriseerd gebruik van zijn gebruikersnaam, wachtwoord of account.

#### **Artikel 4 - Betaalde abonnementen**

4.1 Indien een abonnee een abonnement sluit, wordt dit aangegaan voor de opgegeven periode en wordt het abonnement erna – behoudens tijdige opzegging – automatisch verlengd, tenzij anders vermeld in de aanbieding.

4.2 Binnen de eerste abonnementstermijn kan het abonnement alleen tegen het einde van de overeengekomen abonnementstermijn worden beëindigd, waarbij de abonnee uiterlijk één maand voor het verlopen van de eerste abonnementstermijn Frankwatching over deze opzegging moet berichten. Dit kan uitsluitend per e-mail via [abonnements@frankwatching.com](mailto:abonnements@frankwatching.com). Informatie over de looptijd van het abonnement kan bij de administratie van Frankwatching worden opgevraagd via voornoemd e-mailadres.

4.3 Bij automatische verlenging wordt het abonnement omgezet in een abonnement voor onbepaalde tijd. Opzegging van het abonnement na automatische verlenging kan met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient te geschieden op de wijzen als vermeld in artikel 3.2 van deze voorwaarden.

4.4 Indien een abonnement wordt beëindigd, om welke reden of op welke grond dan ook, zijn alle vorderingen van Frankwatching op de abonnee onmiddellijk opeisbaar en zal de abonnee omgaand alle openstaande vorderingen betalen aan Frankwatching, waarvoor hij/zij bij gebreke daarvan aansprakelijk wordt gesteld.

4.5 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, mits het een bedrag van meer dan €10,- betreft.