

## Algemene Voorwaarden (Versie 27 maart 2025)

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Afnemer: de partij met wie SSOE een Overeenkomst aangaat, niet zijnde een Consument;
- b. Consument: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, met wie SSOE een Overeenkomst aangaat;
- c. Dienst(en)/Dienstverlening: het aanbieden van expertise (waaronder door het geven van trainingen en lezingen) door SSOE zoals beschreven in de tussen Partijen gesloten Overeenkomst;
- d. Overeenkomst: het gezamenlijk besluit van SSOE en Afnemer tot het aangaan van een rechtsverhouding waarbij SSOE toezegt, met toepasselijkheid van de bepalingen opgenomen in deze algemene voorwaarden, bepaalde Producten en/of Diensten te leveren tegen een door de Afnemer te verrichten betaling en/of prestatie.
- e. Partijen: SSOE en Afnemer gezamenlijk.
- f. Product: (digitale) leermiddelen en software aangeboden door SSOE;
- g. SSOE: Stichting Speciaal Onderwijs & Expertisecentra, gevestigd aan de Venetiëstraat 43 te Eindhoven en ingeschreven onder het KVK-nummer 41087568

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door SSOE gedane offertes voor Diensten en/of Producten en op elke door SSOE gesloten Overeenkomst met een Afnemer, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijke, waaronder mede wordt begrepen elektronisch, overeenstemming hebben bereikt omtrent (gehele dan wel gedeeltelijke) afwijking hiervan.
2. Wanneer op grond van lid 1 een afwijking is overeengekomen, geldt deze afwijking uitsluitend voor het aanbod, de offerte of de Overeenkomst waarbij die afwijking is overeengekomen.
3. Deze voorwaarden worden tegelijkertijd met de offerte voor een Dienst en/of het aanbod van een Product, verstrekt aan de Afnemer. De voorwaarden kunnen ook via de website [www.ssoe.nl](http://www.ssoe.nl) en webshop.ssoe.nl geraadpleegd worden.
4. Algemene voorwaarden van de Afnemer zijn slechts van toepassing indien en voor zover uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat deze met uitsluiting van (een deel van) de algemene voorwaarden van SSOE op de Overeenkomst tussen Partijen van toepassing zullen zijn.
5. Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van het in de Overeenkomst vermelde dan wel afwijking van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien dit tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen.
6. Voor zover in deze algemene voorwaarden wordt geschreven over 'schriftelijk' wordt hier in ieder geval onder verstaan elektronische communicatie zoals e-mail, en het doen van een bestelling via de webshop.
7. Voor zover SSOE een Overeenkomst sluit met een Consument, is aanvullend op deze algemene voorwaarden het bepaalde in Bijlage 1 van toepassing.

### **Artikel 3 – Offertes van Diensten en/of aanbod van Producten**

1. SSOE biedt haar Diensten aan in de vorm van offertes. Deze offertes zijn dertig dagen geldig tenzij anders aangegeven. De offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Wanneer een aanbod van een Product een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod op de website (webshop) vermeld.

### **Artikel 4 – De Overeenkomst**

1. Een Overeenkomst tussen SSOE en Afnemer wordt schriftelijk gesloten op het moment van aanvaarding van de offerte of het aanbod door Afnemer.
2. De Overeenkomst voor het leveren van Diensten wordt aangegaan voor de tijd die uit de inhoud, aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit.
3. De Overeenkomst voor het leveren van Diensten wordt na ommekomst van de overeengekomen looptijd van rechtswege beëindigd, tenzij Partijen uiterlijk één maand voor het einde van de Overeenkomst schriftelijk een verlenging overeenkomen. De verlengde Overeenkomst wordt onder dezelfde algemene voorwaarden voortgezet.
4. Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld verlenen van Diensten, kan opgezegd worden tegen het einde van de bepaalde duur met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en -termijn.
5. SSOE kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of Afnemer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, en ook van al die feiten en factoren die van belang zijn voor het verantwoord aangaan van een Overeenkomst. Indien SSOE op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is SSOE gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

### **Artikel 5 – De prijs en betaling**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden Producten en/of Diensten niet verhoogd, onder voorbehoud van prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven dan wel indexatie conform nieuwe loonafspraken binnen het primair onderwijs.
2. De prijzen in offertes van Diensten en het aanbod van Producten zijn inclusief BTW, tenzij SSOE Diensten verzorgt dan wel Producten levert in het kader van:
  - a) onderwijs, met inbegrip van de Diensten en leveringen die daarmee nauw samenhangen, door daartoe bestemde scholen en instellingen, als omschreven bij of krachtens de wetten tot regeling van het onderwijs dat krachtens wettelijk voorschrift onderworpen aan het toezicht door de Inspectie van het onderwijs of aan een ander toezicht door de Minister die met de zorg voor het desbetreffende onderwijs is belast;
  - b) Bij Algemene Maatregel van Bestuur aan te wijzen onderwijs, met inbegrip van de Diensten en leveringen die daarmee nauw samenhangen, waarbij kan worden bepaald, dat de vrijstelling slechts toepassing vindt ten aanzien van Ondernemers die met dat onderwijs geen winst beogen.

3. De prijzen genoemd in het aanbod van Producten zijn exclusief verzendkosten, tenzij het aanbod anders vermeldt.
4. Betaling geschiedt binnen dertig dagen na de factuurdatum, tenzij een andere betalingstermijn is overeengekomen. Indien Afnemer de betaling niet binnen deze termijn voldoet, is Afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling nodig is. Verrekening, korting of schuldcompensatie door Afnemer is niet toegestaan.
5. SSOE kan de kosten die gemaakt moeten worden ter zake van de invordering verhalen op Afnemer. Deze kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag, te vermeerderen met omzetbelasting en de wettelijke rente.
6. Onverminderd de betalingsverplichting van Afnemer houdt SSOE zich het recht voor de levering van Diensten en/of Producten op te schorten, respectievelijk te staken en niet te hervatten als Afnemer niet aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan, zonder dat SSOE tot enige schadevergoeding gehouden is.
7. In geval van (dreiging van) faillissement, surseance van betaling, stillegging of liquidatie van Afnemer, wordt deze geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft SSOE het recht het bepaalde in lid 5 tot en met lid 7 van dit artikel toe te passen, dan wel zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling vereist is, buiten rechte deze Overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring aan Afnemer te ontbinden.
8. Alle vorderingsrechten richting SSOE in verband met de uitvoering van Diensten door SSOE vervallen drie maanden na de dag waarop Afnemer bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten, onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW. Onder de genoemde vorderingsrechten worden ook vorderingen tot vergoeding van schade begrepen. In alle gevallen vervallen deze vorderingsrechten na verloop van een jaar nadat de Diensten door SSOE zijn uitgevoerd.

#### **Artikel 6 – Uitvoering van de overeengekomen Diensten**

1. SSOE spant zich bij de uitvoering van de overeengekomen Diensten, zoals vastgelegd in de Overeenkomst, in om het beoogde resultaat te bereiken.
2. SSOE spant zich in om de continuïteit van de uitvoering van de Overeenkomst te bewaken.
3. Indien SSOE in verband met de overeengekomen Diensten een derde, niet zijnde een aan haar verbonden persoon, inschakelt, zal SSOE bij de selectie van deze derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
4. Afnemer draagt zorg voor tijdige verstrekking van de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens aan SSOE. Indien de benodigde gegevens niet tijdig door Afnemer aan SSOE worden verstrekt, heeft SSOE het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven bij Afnemer in rekening te brengen.
5. SSOE zal de door de Afnemer verstrekte informatie en gegevens zorgvuldig behandelen en deze niet zonder toestemming van de Afnemer naar buiten brengen. De Afnemer verplicht zich om geen informatie naar buiten te brengen over de aanpak van de zaak door SSOE.

6. Afspraken in het kader van de uitvoering van de overeengekomen Diensten kunnen – indien noodzakelijk en uitsluitend wegens overmacht – uiterlijk tot twee dagen voor de afspraakdatum via de mail worden geannuleerd en telefonisch tot 24 uur van tevoren. Afspraken op maandag dienen uiterlijk op de voorafgaande vrijdag voor 12 uur 's middags te worden geannuleerd. Bij niet of niet tijdige annulering van de afspraak is SSOE gerechtigd de gereserveerde tijd en eventueel gemaakte kosten te factureren.

#### **Artikel 7 – Conformiteit en garantie**

1. SSOE staat ervoor in dat Producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door SSOE, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die op grond van de Overeenkomst tegenover SSOE gelden.

#### **Artikel 8 – Levering en uitvoering**

1. De levertijden van Producten en moment(en) van uitvoering van Diensten worden vermeld in de offerte, dan wel het aanbod.
2. Als plaats van levering van Producten geldt het adres dat Afnemer aan SSOE kenbaar heeft gemaakt.
3. SSOE zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en de uitvoering van bestellingen van Producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van Diensten.
4. Het risico van beschadiging en/of vermissing van Producten berust bij SSOE tot het moment van bezorging of afgifte aan een vooraf aangewezen en aan SSOE bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en/of wanneer Afnemer zelf zorgdraagt voor transport al dan niet door afhalen van het Product.

#### **Artikel 9 – Wijzigingen**

1. Een wijziging in de Overeenkomst is geldig na schriftelijke overeenstemming tussen Afnemer en SSOE.
2. SSOE kan deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd en zonder voorafgaand bericht aanpassen. De aangepaste voorwaarden zijn van toepassing op alle daaropvolgende rechtsverhoudingen met Afnemer.

#### **Artikel 10 – Ontbinding van de Overeenkomst**

1. Onverminderd alle andere rechten of vorderingen kunnen Partijen deze Overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de andere Partij geheel of gedeeltelijk ontbinden, indien:
  - a. De andere Partij in verzuim is met de nakoming van een wezenlijke verplichting uit hoofde van de Overeenkomst en het verzuim voortduurt nadat de andere Partij schriftelijk een redelijke termijn is gegund om alsnog die verplichting na te komen;
  - b. De nakoming door de andere Partij van een opeisbare verplichting uit hoofde van de Overeenkomst blijvend onmogelijk wordt.



2. Geschiedt ontbinding van de Overeenkomst door de Afnemer meer dan een maand voor aanvang van de levering van Diensten door SSOE, dan verplicht Afnemer zich 25% van de overeengekomen vergoeding te voldoen. Bij ontbinding korter dan een maand voor aanvang van de levering van Diensten door SSOE is Afnemer 50% van de overeengekomen vergoeding verschuldigd. Indien Afnemer tijdens de levering van Diensten door SSOE de ontbindt, is Afnemer de gehele overeengekomen vergoeding verschuldigd.
3. Indien Afnemer of SSOE niet voldoet aan een verplichting uit de Overeenkomst, zendt de wederpartij de in gebreke zijnde partij schriftelijk bericht waarin de in gebreke zijnde partij een redelijke termijn wordt gesteld alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Indien deze partij binnen die termijn niet alsnog haar verplichtingen nakomt, vervallen haar rechten uit de Overeenkomst en is de wederpartij niet langer gehouden haar verplichtingen na te komen.

#### **Artikel 11 - Overmacht**

1. Ingeval van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor rekening van de zijde van een der Partijen komt (overmacht), zijn Partijen zolang de situatie van overmacht voortduurt, niet gehouden de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen.
2. Partijen informeren elkaar zo spoedig mogelijk van (dreigende) overmacht.
3. Voor zover SSOE ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toe komt, is SSOE gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.
4. Van overmacht aan de kant van SSOE is onder meer sprake, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop SSOE geen invloed kan uitoefenen doch waardoor SSOE niet in staat is de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Onder van buiten komende oorzaken wordt eveneens begrepen: overheidsmaatregelen, stakingen, uitsluiting of andere problemen bij productie door SSOE of toeleverancier en/of door derden verzorgde productie of transport, brand, storm, weersinvloeden, niet aan haar te verwijten gebrek aan hulpmiddelen, onderdelen of arbeidskrachten (onder meer ten gevolge van ziekte), transportstoornissen en stroomuitval.
5. Indien een geval van overmacht ertoe leidt dat de overeengekomen einddatum van de levering van de Diensten en/of Producten met meer dan een redelijke termijn, gelet op de te leveren prestatie, wordt overschreden, kunnen beide Partijen de Overeenkomst bij aangetekend schrijven ontbinden, zonder dat hiervoor rechterlijke tussenkomst nodig is. Afnemer is verplicht de eventueel reeds geleverde Diensten en/of Producten te betalen.
6. Voor zover SSOE ten tijde van het intreden van de overmachtssituatie verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zou kunnen nakomen is SSOE gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen deel te factureren. Afnemer is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.
7. In geval van overmacht zoals beschreven in dit artikel heeft Afnemer geen recht op enige (schade) vergoeding.

### **Artikel 12 – Geheimhouding**

1. Partijen zijn zowel tijdens als na afloop van de Overeenkomst wederkerig tot geheimhouding verplicht van al hetgeen waarvan zij uit hoofde van de Overeenkomst kennis (hebben kunnen) nemen en/of waarvan het vertrouwelijke karakter evident is.
2. Partijen leggen hun medewerkers in het kader van de Overeenkomst zo nodig een geheimhoudingsplicht op.
3. Partijen vrijwaren elkaar over en weer voor eventuele overtredingen van hun medewerkers ten aanzien van de geheimhoudingsplicht.

### **Artikel 13 – Eigendomsvoorbehoud bij Producten**

Het door SSOE aan Afnemer geleverde Product blijft totdat alle vorderingen van SSOE op Afnemer zijn voldaan, eigendom van de SSOE. Afnemer is verplicht het Product dat onder eigendomsvoorbehoud is geleverd zorgvuldig en herkenbaar als eigendom van SSOE te bewaren. Afnemer is derhalve niet bevoegd het geleverde aan derden uit te lenen, in onderpand te geven of in eigendom over te dragen. Afnemer is verplicht het geleverde op eerste aanmaning van SSOE af te geven. Zolang het geleverde eigendom is van SSOE, is Afnemer verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke verzekering tegen gebruikelijke risico's (waaronder aansprakelijkheid, brand, storm, inbraak en waterschade) hiervan op zijn kosten.

### **Artikel 14 – Intellectuele eigendom**

1. Tenzij anders overeengekomen, zijn en blijven alle (beeld)materialen, waaronder modellen, gegevens, resultaten en technieken ten behoeve van de uitvoering van de overeengekomen Dienst eigendom van SSOE.
2. De intellectueel eigendomsrechten op het Product worden bij aankoop van het Product niet verkregen door Afnemer.
3. Alle door SSOE verstrekte stukken, waaronder begrepen hetgeen genoemd in lid 1, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Afnemer en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van SSOE worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

### **Artikel 15 - Aansprakelijkheid**

1. SSOE is slechts aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse en onmiddellijke gevolg is van een aan SSOE verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van Diensten en/of levering van Producten. SSOE is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen: verlies van winst, verlies van omzet, verlies of aantasting van gegevens, verlies van goodwill. Reputatieschade en/of gevolgschade is uitgesloten. Deze contractuele aansprakelijkheid geldt, met inachtneming van lid 6 van dit artikel, tot ten hoogste het bedrag van de vergoeding van de levering van Diensten en/of Producten.
2. Voor schade voortvloeiend uit het gebruik van door SSOE te leveren Diensten en/of Producten, is SSOE slechts dan aansprakelijk indien er sprake is van opzet en/of grove schuld van de zijde van SSOE.
3. SSOE is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat SSOE is uitgegaan van door of namens de Afnemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

4. SSOE is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen in de uitvoering van zijn werkzaamheden van een derde die SSOE in verband met de overeengekomen Diensten heeft ingeschakeld. SSOE heeft het recht een beperking van aansprakelijkheid die een derde mocht bedingen, namens de Afnemer te aanvaarden.
5. Afnemer vrijwaart SSOE voor alle aanspraken van derden uit hoofde van door deze derden geleden schade voortvloeiend uit de tussen Afnemer en SSOE, tenzij er sprake is van opzet en/of grove schuld aan de zijde van SSOE.
6. Voor zover aansprakelijkheid voortvloeit uit de wet is deze beperkt tot de verzekerde som, zoals is opgenomen in de AVB-verzekering van SSOE. Deze beperking geldt ongeacht of de aansprakelijkheid voortvloeit uit een overeenkomst, de wet (zoals onrechtmatige daad) of een andere rechtsgrond.

#### **Artikel 16 – Geschillenregeling**

1. Op alle door SSOE te sluiten Overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Voor geschillen, welke niet in onderling overleg zijn op te lossen, geldt als bevoegde rechter die in het arrondissement 's- Hertogen Bosch. Partijen zullen echter in alle gevallen proberen een minnelijke oplossing voor het geschil te bereiken, om een gerechtelijke procedure te voorkomen.

#### **Artikel 17 – Slotbepaling**

1. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijft het overige in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. SSOE en Afnemer zullen in voorkomend geval zo spoedig mogelijk in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
2. Indien zich tussen Partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
3. Indien er tegenstrijdigheden voorkomen tussen deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst gaat het bepaalde in de Overeenkomst voor.
4. Aan de titels van de artikelen kunnen geen rechten worden ontleend. Deze gelden uitsluitend voor de leesbaarheid.
5. SSOE verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in lijn met toepasselijke privacywetgeving en het privacybeleid dat beschikbaar is via <https://www.ssoe.nl/privacy-kind>.

\*\*\*

## Bijlage 1 – consumentenkoop

SSOE sluit vrijwel uitsluitend overeenkomsten met professionele partijen, dat wil zeggen partijen die overeenkomsten sluiten in de uitoefening van hun beroep of bedrijf. Wanneer een natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf met SSOE een Overeenkomst aangaat, is sprake van een consumentenkoop. Uitsluitend bij een consumentenkoop zijn de bepalingen in deze bijlage (artikelen I tot en met V) aanvullend, dan wel in plaats van, de bepalingen uit deze algemene voorwaarden (artikelen 1 tot en met 17) van toepassing.

### Artikel I – Definities

- a. Consument: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, met wie SSOE een Overeenkomst aangaat;
- b. Dienst(en)/Dienstverlening: het aanbieden van expertise (waaronder door het geven van trainingen en lezingen) door SSOE zoals beschreven in de tussen Partijen gesloten Overeenkomst;
- c. Overeenkomst: het gezamenlijk besluit van SSOE en Consument tot het aangaan van een rechtsverhouding waarbij SSOE toezegt, met toepasselijkheid van de bepalingen opgenomen in deze algemene voorwaarden, bepaalde Producten en/of Diensten te leveren tegen een door de Consument te verrichten betaling en/of prestatie
- d. Partijen: SSOE en Consument gezamenlijk.
- e. Product: (digitale) leermiddelen en software aangeboden door SSOE.
- f. SSOE: Stichting Speciaal Onderwijs & Expertisecentra, gevestigd aan de Venetiëstraat 43 te Eindhoven en ingeschreven onder het KVK-nummer 41087568

### Artikel II – Eventuele tegenstrijdigheden en gewijzigde voorwaarden

- g. Wanneer onverhoopt sprake is van tegenstrijdigheden in deze algemene voorwaarden inclusief Bijlage 1, kan de Consument zich beroepen op de bepaling die voor de Consument het meest gunstig is.
- h. Indien SSOE met de Consument aanvullende, dan wel gewijzigde voorwaarden overeenkomt, mogen deze aanvullingen, dan wel wijzigingen, niet ten nadele van de Consument zijn. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk worden vastgelegd op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier opgeslagen kunnen worden.

### Artikel III - informatievoorziening

In het geval van een Overeenkomst met een Consument verstrekt SSOE duidelijk informatie rondom de prijs en levering Diensten, dan wel van Producten, dan wel Diensten.

### Artikel IV – Ontbindingsmogelijkheden

1. Wanneer SSOE een Overeenkomst met een Consument sluit ten aanzien van een Dienst en SSOE de uitvoering van deze Dienst overdraagt aan derden, zoals beschreven in artikel 6 lid 3 van deze algemene voorwaarden, heeft de Consument de bevoegdheid om de Overeenkomst te ontbinden.



2. Wanneer zich binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst een prijsverhoging voordoet zoals beschreven in artikel 5 lid 1 van deze algemene voorwaarden, heeft de Consument het recht de Overeenkomst binnen één maand na de prijsverhoging te ontbinden.

#### **Artikel IV - Herroepingsrecht**

1. Een Consument kan een Overeenkomst op afstand met betrekking tot de aankoop van een Product gedurende een bedenktijd van maximaal 14 dagen ontbinden.
2. Als de Consument gebruik wenst te maken van dit herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, schriftelijk aan SSOE. Tijdens deze bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het Product. De Consument mag het Product slechts hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
3. De bedenktijd bedoeld in lid 1 gaat in:
  - i. Op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, het product heeft ontvangen, of:
  - ii. Als de Consument in meerdere Producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - iii. Bij Overeenkomst voor regelmatige levering van Producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, het eerste Product heeft ontvangen.
4. De Consument dient binnen 14 dagen nadat hij heeft gemeld dat hij gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht, het Product te retourneren. De Consument draagt het risico en de bewijslast voor de uitoefening van het herroepingsrecht, alsook de kosten voor het retourneren van het Product.
5. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op de levering van digitale Producten die niet op een materiële drager zijn geleverd, Producten die volgens specificaties van de Consument zijn vervaardigd, computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na de levering is verbroken en Overeenkomsten met betrekking tot Diensten die volledig zijn uitgevoerd.

#### **Artikel V – Klachtregeling**

1. Wanneer SSOE een Overeenkomst sluit met een Consument, kan de Consument binnen veertien dagen na levering van de Dienst en/of het Product schriftelijk een volledig en duidelijk omschreven klacht indienen bij SSOE per brief aan het adres Venetiëstraat 43 te Eindhoven of per mail via het mailadres [secretariaat@ssoe.nl](mailto:secretariaat@ssoe.nl).
2. Klachten worden in beginsel binnen een termijn van veertien dagen beantwoord en wanneer dit niet haalbaar blijkt, wordt de ontvangst bevestigd en een indicatie gegeven van de termijn waarop de Consument een antwoord kan verwachten.
3. In het geval dat de klacht gegrond is, zal SSOE de Diensten alsnog verrichten of de Producten alsnog leveren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Consument aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Consument, schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.