

Algemene voorwaarden

VERSIE OKTOBER 2026



Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening en producten van Nummer 21 Communicatie, waaronder strategisch communicatieadvies, coaching, workshops, trainingen, cursussen, digitale producten en AI-tools.

01 Artikel 1 - Definities

Nummer 21:	Nummer 21 Communicatie, gevestigd te Beesd, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 59566906, gebruiker van deze algemene voorwaarden en opdrachtnemer.
Opdrachtgever:	iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Nummer 21 een overeenkomst aangaat of aan Nummer 21 een opdracht verstrekt.
Consument:	een opdrachtgever die een natuurlijke persoon is en handelt voor doeleinden die buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.
Deelnemer:	de natuurlijke persoon die feitelijk deelneemt aan een coachingstraject, workshop, training, cursus, programma of andere activiteit. De deelnemer en de opdrachtgever kunnen dezelfde persoon zijn, maar dat hoeft niet.
Overeenkomst:	iedere overeenkomst tussen Nummer 21 en opdrachtgever over de levering van diensten, deelname aan activiteiten of levering van digitale producten.
Diensten:	onder meer strategisch communicatieadvies, positionerings- en merkadvies, ontwikkeling van merkverhalen en kernboodschappen, communicatieplannen, coaching, workshops, trainingen en andere communicatiegerelateerde werkzaamheden.
Digitale producten:	onder meer online cursussen, video's, downloads, werkboeken, formats, templates, scans, prompts, AI-tools en andere digitaal geleverde inhoud of functionaliteit.
Materialen:	alle door of namens Nummer 21 ontwikkelde of gebruikte teksten, methodieken, modellen, canvassen, presentaties, werkboeken, formats, templates, scans, prompts, cursusmaterialen, analyses, adviezen en overige content.
Schriftelijk:	communicatie per brief of langs elektronische weg, waaronder e-mail en een digitaal onderteken- of bestelsysteem, voor zover de identiteit van de afzender voldoende kan worden vastgesteld.



02 Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachtbevestigingen, bestellingen, overeenkomsten en werkzaamheden van Nummer 21.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing wanneer Nummer 21 voor de uitvoering van een overeenkomst derden inschakelt.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig als deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Algemene of inkoopvoorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Nummer 21 deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.
5. Als een bepaling uit deze voorwaarden nietig, vernietigbaar of niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling zo nodig vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.
6. Voor consumenten gelden deze voorwaarden voor zover zij niet afwijken van dwingendrechtelijke consumentenregels. Dwingend recht gaat altijd voor.

03 Artikel 3 - Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

1. Offertes en aanbiedingen van Nummer 21 zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Een offerte is, tenzij anders vermeld, 30 dagen geldig vanaf de offertedatum.
3. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die opdrachtgever aan Nummer 21 heeft verstrekt. Blijkt die informatie onjuist, onvolledig of nadien gewijzigd, dan mag Nummer 21 de offerte, planning of vergoeding aanpassen als dat redelijkerwijs nodig is.
4. Een overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever een offerte, aanbod of opdrachtbevestiging schriftelijk aanvaardt, een bestelling via de website of een ander online verkoopkanaal afrondt, of wanneer Nummer 21 op verzoek van opdrachtgever met de uitvoering van de werkzaamheden is begonnen.
5. Kennelijke fouten, verschrijvingen of vergissingen in offertes, prijzen, aanbiedingen of andere communicatie binden Nummer 21 niet.

-
6. Een samengestelde aanbieding verplicht Nummer 21 niet tot uitvoering van een afzonderlijk onderdeel tegen een evenredig deel van de totaalprijs, tenzij partijen dit schriftelijk afspreken.

04 Artikel 4 - Uitvoering van de opdracht

1. Nummer 21 voert de overeenkomst zorgvuldig, professioneel en naar beste inzicht en vermogen uit.
2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een concreet resultaat is gegarandeerd, heeft Nummer 21 een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
3. Adviezen, strategieën, teksten, analyses en aanbevelingen zijn mede gebaseerd op de informatie, omstandigheden en inzichten die op het moment van uitvoering beschikbaar zijn.
4. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen die op basis van de dienstverlening van Nummer 21 worden genomen en voor de toepassing daarvan binnen de eigen organisatie of onderneming.
5. Nummer 21 bepaalt, binnen de overeengekomen kaders, de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.
6. Nummer 21 mag werkzaamheden laten uitvoeren door medewerkers, samenwerkingspartners of andere deskundige derden wanneer dit voor een goede, tijdige of continue dienstverlening wenselijk is.

05 Artikel 5 - Verplichtingen van opdrachtgever en deelnemer

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, documenten, toegangen, materialen en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtgever staat ervoor in dat verstrekte informatie juist, volledig en rechtmatig is en dat het gebruik daarvan geen rechten van derden schendt.
3. Als vertraging ontstaat doordat opdrachtgever of deelnemer benodigde informatie, feedback, besluitvorming of medewerking niet tijdig verstrekt, mogen planningen en termijnen naar redelijkheid worden verschoven.
4. Extra werkzaamheden of kosten die daardoor ontstaan, mogen als meerwerk in rekening worden gebracht.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uiteindelijke controle en goedkeuring van teksten, publicaties en andere materialen voordat deze



worden gepubliceerd of gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6. Deelnemers gedragen zich tijdens workshops, trainingen, coaching en andere activiteiten respectvol en zodanig dat de normale uitvoering niet wordt verstoord. Nummer 21 mag een deelnemer die de uitvoering ernstig verstoort, anderen onveilig behandelt of redelijke instructies niet opvolgt, na waarschuwing uitsluiten van verdere deelname. Bij ernstige situaties kan onmiddellijke uitsluiting volgen.

06 Artikel 6 - Wijzigingen, aanvullingen en meerwerk

1. Als opdrachtgever na het sluiten van de overeenkomst wijzigingen of aanvullingen verlangt, zal Nummer 21 beoordelen of deze binnen de opdracht kunnen worden uitgevoerd.
2. Werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, gelden als meerwerk en worden gefactureerd tegen het overeengekomen tarief of, als geen tarief is overeengekomen, tegen het op dat moment gebruikelijke tarief van Nummer 21.
3. Nummer 21 informeert opdrachtgever waar mogelijk vooraf over relevante financiële of organisatorische gevolgen van een wijziging.
4. Een wijziging of uitbreiding van de opdracht kan gevolgen hebben voor eerder overeengekomen planningen, leverdata en deadlines.

07 Artikel 7 - Planning, termijnen en duur

1. Door Nummer 21 genoemde uitvoerings-, opleverings- en leveringstermijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat sprake is van een fatale termijn.
2. Nummer 21 informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk als een planning naar verwachting niet kan worden gehaald.
3. Vertraging geeft opdrachtgever niet automatisch recht op schadevergoeding, korting of ontbinding.
4. De duur van een coachingstraject, cursus, programma, abonnement of andere doorlopende dienst wordt vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging, verkooptekst of bestelling.
5. Rechten op niet-opgenomen sessies, onderdelen of toegang tot materialen vervallen na afloop van de overeengekomen looptijd, voor zover dit vooraf duidelijk is overeengekomen en dwingend recht zich daar niet tegen verzet.



08 Artikel 8 – Tarieven, prijzen en kosten

1. De in de offerte, opdrachtbevestiging of bij het aanbod vermelde prijs of het vermelde tarief is van toepassing.
2. Als geen vaste prijs is overeengekomen, worden werkzaamheden uitgevoerd op basis van het overeengekomen uur- of dagtarief of, als geen tarief is afgesproken, het op dat moment gebruikelijke tarief van Nummer 21.
3. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
4. Prijzen voor consumenten worden inclusief btw weergegeven wanneer de wet dit vereist.
5. Reis-, verblijf-, locatie-, druk-, licentie-, materiaal- en andere externe kosten kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht wanneer dit vooraf is overeengekomen of redelijkerwijs uit de opdracht voortvloeit.
6. Nummer 21 mag tarieven voor toekomstige opdrachten wijzigen. Bij doorlopende overeenkomsten worden prijswijzigingen alleen doorgevoerd voor zover dit contractueel en wettelijk is toegestaan.

09 Artikel 9 – Facturering en betaling

1. Nummer 21 factureert op de wijze en momenten die in de offerte, opdrachtbevestiging, bestelling of overeenkomst zijn vermeld.
2. Nummer 21 mag een voorschot vragen en mag de opdrachtsom in één keer of in termijnen factureren.
3. Tenzij anders overeengekomen bedraagt de betalingstermijn 14 dagen na factuurdatum.
4. Bij zakelijke opdrachtgevers is bij niet-tijdige betaling vanaf de vervaldatum de wettelijke handelsrente verschuldigd. Nummer 21 mag daarnaast redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen binnen de wettelijke grenzen.
5. Bij consumenten worden incassokosten pas in rekening gebracht nadat de consument op de wettelijk voorgeschreven wijze in de gelegenheid is gesteld om alsnog binnen 14 dagen te betalen. Daarna kunnen wettelijke rente en wettelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zijn.
6. Als betaling uitblijft, mag Nummer 21 na een redelijke schriftelijke kennisgeving de uitvoering van werkzaamheden of toegang tot betaalde diensten opschorten, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
7. Bij overeengekomen betaling in termijnen kan Nummer 21 bij een betalingsachterstand, na ingebrekestelling voor zover vereist, verdere



termijnen opeisbaar maken als dit uitdrukkelijk is overeengekomen en de wet dit toestaat.

8. Een klacht of bezwaar tegen een factuur schort de betalingsverplichting niet automatisch op, tenzij partijen anders overeenkomen of de wet anders bepaalt.

10 Artikel 10 – Opschorting en beëindiging van opdrachten

1. Nummer 21 mag de uitvoering van de overeenkomst opschorten wanneer opdrachtgever een wezenlijke verplichting uit de overeenkomst niet nakomt en, voor zover vereist, na een redelijke termijn nog steeds niet nakomt.
2. Als opdrachtgever structureel of ernstig tekortschiet, mag Nummer 21 de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen wanneer dit in verhouding staat tot de tekortkoming.
3. Wanneer een zakelijke opdrachtgever een lopende advies-, communicatie- of coachingopdracht tussentijds beëindigt zonder dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Nummer 21, blijven de reeds uitgevoerde werkzaamheden, gemaakte kosten en redelijkerwijs gereserveerde capaciteit die niet meer voor andere opdrachten kan worden ingezet verschuldigd.
4. Wanneer Nummer 21 de overeenkomst wegens omstandigheden aan haar zijde beëindigt zonder dat opdrachtgever tekortschiet, wordt het niet-uitgevoerde en reeds betaalde deel van de overeenkomst naar rato terugbetaald.
5. Voor consumenten gelden bij opzegging en beëindiging steeds de dwingendrechtelijke wettelijke regels.

11 Artikel 11 – Annuleren of verplaatsen van advies- en coachingsafspraken

1. Een afzonderlijke advies- of coachingsafpraak kan, tenzij anders overeengekomen, tot 48 uur vóór de afgesproken aanvang kosteloos worden verplaatst of geannuleerd.
2. Bij annulering tussen 24 en 48 uur vóór aanvang mag Nummer 21 50% van de voor die afspraak overeengekomen vergoeding in rekening brengen.
3. Bij annulering binnen 24 uur vóór aanvang of bij niet verschijnen zonder tijdige afmelding mag Nummer 21 de volledige vergoeding voor de gereserveerde afspraak in rekening brengen.



4. Als Nummer 21 een afspraak door ziekte, overmacht of een andere zwaarwegende reden niet kan laten doorgaan, wordt in overleg een nieuwe datum gepland. Als verplaatsing redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt een eventueel vooruitbetaald bedrag voor het niet-uitgevoerde deel terugbetaald.
5. Voor consumenten gelden deze annuleringsvoorwaarden voor zover zij niet afwijken van dwingend recht, waaronder het wettelijke herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand.

12 Artikel 12 – Workshops, trainingen en live cursussen

1. Inschrijving voor een workshop, training of live cursus is persoonlijk, tenzij anders overeengekomen.
2. Een deelnemer mag zijn of haar plaats, na voorafgaand overleg met Nummer 21, door een andere geschikte deelnemer laten innemen als de aard van de activiteit dit toelaat.
3. Voor zakelijke deelnemers geldt, tenzij bij het specifieke aanbod andere annuleringsvoorwaarden zijn vermeld: bij annulering meer dan 14 dagen vóór aanvang is 25% van de deelnameprijs verschuldigd; bij annulering tussen 7 en 14 dagen vóór aanvang 50%; en bij annulering minder dan 7 dagen vóór aanvang 100%. Deze regeling laat het recht om na overleg een vervanger te sturen onverlet.
4. Voor consumenten geldt de annuleringsregeling van het aanbod alleen voor zover deze verenigbaar is met dwingend consumentenrecht en het wettelijke herroepingsrecht.
5. Nummer 21 mag een workshop, training of live cursus verplaatsen wanneer daarvoor een zwaarwegende reden bestaat, zoals ziekte, overmacht of onvoldoende deelnemers. Deelnemers krijgen in dat geval een redelijk alternatief aangeboden.
6. Als Nummer 21 een activiteit definitief annuleert en geen passend alternatief wordt aangeboden, wordt het reeds betaalde deelnamebedrag voor die activiteit terugbetaald.
7. Nummer 21 mag de locatie van een bijeenkomst wijzigen als dit redelijkerwijs nodig is. Nummer 21 zal deelnemers hierover zo tijdig mogelijk informeren.
8. Voor zover wettelijk toegestaan is Nummer 21 niet aansprakelijk voor reis-, verblijf- of andere bijkomende kosten die een deelnemer maakt in verband met deelname, verplaatsing of annulering van een bijeenkomst.

13 Artikel 13 – Online cursussen en digitale producten



1. Digitale producten en online cursussen worden geleverd op de wijze die bij het aanbod is vermeld, bijvoorbeeld via e-mail, download, een online leeromgeving of toegang tot een digitale applicatie.
2. Een account, downloadlink of toegang is persoonlijk en mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming aan derden worden verstrekt of gedeeld.
3. De duur van toegang tot een online cursus, leeromgeving of ander digitaal product wordt bij het aanbod vermeld. Als een specifieke toegangsduur is afgesproken, vervalt de toegang na afloop daarvan.
4. Technische eisen die redelijkerwijs nodig zijn om een digitaal product te gebruiken, zoals een internetverbinding, actuele browser of geschikt apparaat, komen voor rekening en verantwoordelijkheid van de opdrachtgever of deelnemer, tenzij anders vermeld.
5. Nummer 21 mag de vormgeving, volgorde, technische omgeving of onderdelen van een digitale dienst wijzigen wanneer dit nodig is voor onderhoud, veiligheid, verbetering of continuïteit, mits de kern van de overeengekomen prestatie daardoor niet wezenlijk wordt aangetast.
6. Het is niet toegestaan om digitale producten, cursusmateriaal, video's, downloads, werkboeken, formats, templates, prompts of andere materialen geheel of gedeeltelijk te kopiëren, door te verkopen, openbaar te maken, te delen met derden of commercieel te exploiteren, behalve voor het eigen gebruik waarvoor zij zijn aangeschaft.

14 Artikel 14 – Herroepingsrecht voor consumenten

1. Een consument die op afstand, bijvoorbeeld via de website, e-mail of telefoon, een overeenkomst sluit, heeft in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 dagen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
2. Bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten begint de bedenktijd op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.
3. De consument kan de overeenkomst binnen de bedenktijd zonder opgave van redenen herroepen door Nummer 21 ondubbelzinnig te informeren, bijvoorbeeld per e-mail, via het modelformulier voor herroeping of via de online ontbindings- of herroepingsfunctie wanneer Nummer 21 deze wettelijk moet aanbieden.
4. Wanneer de consument uitdrukkelijk verzoekt dat Nummer 21 tijdens de bedenktijd al met een dienst begint en de consument vervolgens herroept voordat de dienst volledig is uitgevoerd, kan een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde gedeelte.
5. Het herroepingsrecht bij een volledig uitgevoerde dienst vervalt alleen wanneer de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met aanvang tijdens de bedenktijd en heeft verklaard te begrijpen dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering vervalt.
6. Bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd en die direct beschikbaar wordt gesteld, vervalt het herroepingsrecht alleen wanneer de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met onmiddellijke levering, heeft verklaard te begrijpen dat daardoor het herroepingsrecht vervalt en daarvan een bevestiging heeft ontvangen.



-
7. Als een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht geldt, wordt de consument hierover vóór het sluiten van de overeenkomst geïnformeerd.

15 Artikel 15 – AI-tools en geautomatiseerde diensten

1. Nummer 21 kan AI-tools, scans, analyses of andere geautomatiseerde functionaliteiten aanbieden of inzetten als onderdeel van haar dienstverlening.
2. Resultaten van AI-tools en geautomatiseerde systemen zijn bedoeld als hulpmiddel en kunnen fouten, onvolledigheden, verouderde informatie of onjuiste aannames bevatten.
3. Opdrachtgever of deelnemer blijft verantwoordelijk voor het beoordelen, controleren en verantwoord toepassen van gegenereerde resultaten.
4. Nummer 21 garandeert niet dat een AI-tool permanent, ononderbroken of foutloos beschikbaar is.
5. De werking van AI-tools kan mede afhankelijk zijn van software, modellen en infrastructuur van derden. Wijzigingen, storingen of beperkingen bij deze partijen kunnen gevolgen hebben voor functionaliteit of beschikbaarheid.
6. Opdrachtgever en deelnemer gebruiken AI-tools niet voor onrechtmatige doeleinden en voeren geen vertrouwelijke, bijzondere of andere persoonsgegevens in waarvoor zij niet bevoegd zijn deze te verwerken of delen.
7. Voor zover Nummer 21 bij een betaalde digitale dienst wettelijk verantwoordelijk is voor conformiteit, updates of herstel van gebreken, blijven die wettelijke verplichtingen onverminderd van toepassing.

16 Artikel 16 – Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

1. Alle intellectuele-eigendomsrechten op door of namens Nummer 21 ontwikkelde of gebruikte methodieken, concepten, modellen, canvassen, werkvormen, cursusmaterialen, presentaties, templates, formats, prompts, scans, tools, teksten en overige materialen berusten bij Nummer 21 of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Dit geldt onder meer voor door Nummer 21 ontwikkelde werkwijzen en materialen op het gebied van positionering, merkverhaal, corporate story, kernboodschappen, content en communicatiestrategie.



3. Na volledige betaling krijgt opdrachtgever het recht om de specifiek voor hem of haar ontwikkelde eindproducten te gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn gemaakt. Voor communicatie-uitingen die voor externe publicatie zijn ontwikkeld, omvat dit het normale gebruik binnen de eigen communicatie van opdrachtgever.
4. Onderliggende methodieken, modellen, formats, templates, prompts, trainingsopzetten en andere generieke bouwstenen van Nummer 21 worden niet overgedragen, ook niet wanneer zij in een specifiek eindproduct zijn verwerkt.
5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het niet toegestaan materialen van Nummer 21 te verkopen, in licentie te geven, commercieel beschikbaar te stellen, substantieel te kopiëren of te verspreiden, te gebruiken voor eigen trainingen of cursussen, of als eigen methode of product aan te bieden.
6. Overdracht van auteursrechten of andere intellectuele-eigendomsrechten vindt uitsluitend plaats als dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
7. Nummer 21 mag algemene kennis, ervaring, vaardigheden en niet-vertrouwelijke inzichten die tijdens een opdracht zijn opgedaan blijven gebruiken voor andere werkzaamheden, mits geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever wordt prijsgegeven.

17 Artikel 17 – Vertrouwelijkheid en referenties

1. Partijen behandelen informatie waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te begrijpen dat deze vertrouwelijk is als vertrouwelijk.
2. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die al openbaar was, rechtmatig van een derde is verkregen, onafhankelijk is ontwikkeld of op grond van wet, rechterlijk bevel of bevoegd overheidsverzoek moet worden verstrekt.
3. Nummer 21 mag noodzakelijke vertrouwelijke informatie delen met medewerkers of ingeschakelde derden voor zover dit voor de uitvoering van de overeenkomst nodig is en passende vertrouwelijkheid is gewaarborgd.
4. Nummer 21 gebruikt de naam, het logo, inhoudelijke resultaten of een beschrijving van een niet-openbare opdracht alleen als referentie of case na toestemming van opdrachtgever, tenzij de betreffende informatie al rechtmatig openbaar is.

18 Artikel 18 – Persoonsgegevens

1. Nummer 21 verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming.
2. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens staat in de privacyverklaring van Nummer 21.
3. Als voor de uitvoering van een opdracht een verwerkersovereenkomst nodig is, zullen partijen die afzonderlijk sluiten.

19 Artikel 19 – Klachten

1. Een opdrachtgever die niet tevreden is over een product, dienst of uitvoering van een opdracht, stelt Nummer 21 daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte en omschrijft de klacht voldoende duidelijk.
2. Nummer 21 krijgt een redelijke mogelijkheid om de klacht te onderzoeken en, indien mogelijk, een passende oplossing te bieden.
3. Een klacht wordt bij voorkeur binnen 14 dagen nadat het probleem is ontdekt gemeld. Deze termijn vervalt niet ten nadele van dwingendrechtelijke rechten van consumenten.
4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet automatisch op, tenzij partijen anders overeenkomen of de wet anders bepaalt.

20 Artikel 20 – Aansprakelijkheid

1. Nummer 21 is aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van de overeenkomst, voor zover die aansprakelijkheid volgens de wet niet kan worden uitgesloten.
2. Voor zakelijke opdrachtgevers is de totale aansprakelijkheid van Nummer 21, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat voor het betreffende onderdeel van de opdracht in rekening is gebracht, met als maximum het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Nummer 21 in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
3. Voor zakelijke opdrachtgevers is Nummer 21, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winst- of omzetschade, gemiste besparingen, verlies van gegevens, reputatieschade of schade door bedrijfsstagnatie.
4. Nummer 21 is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat opdrachtgever onjuiste, onvolledige of onrechtmatige informatie of materialen heeft verstrekt.
5. Nummer 21 is niet aansprakelijk voor de zakelijke, commerciële, financiële of communicatieve resultaten van beslissingen die opdrachtgever zelfstandig neemt naar aanleiding van advies, coaching, cursusmateriaal, AI-uitkomsten of andere informatie van Nummer 21.



6. De beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Nummer 21 en evenmin voor zover beperking op grond van dwingend recht niet is toegestaan.
7. Voor consumenten gelden aansprakelijkheidsbeperkingen alleen voor zover deze volgens het toepasselijke consumentenrecht zijn toegestaan.

21 Artikel 21 – Overmacht

1. Nummer 21 is niet gehouden een verplichting na te komen wanneer uitvoering tijdelijk of blijvend onmogelijk of onredelijk bezwarend is door omstandigheden die buiten haar redelijke invloedssfeer liggen.
2. Onder overmacht kunnen, afhankelijk van de omstandigheden, onder meer vallen: ernstige ziekte of arbeidsongeschiktheid, calamiteiten, storingen in internet-, energie- of IT-voorzieningen, cyberincidenten, uitval van essentiële leveranciers of platforms, overheidsmaatregelen, vervoersproblemen en andere onvoorziene gebeurtenissen.
3. Nummer 21 informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk wanneer zich een overmachtsituatie voordoet en partijen proberen eerst een redelijke nieuwe planning of andere oplossing overeen te komen.
4. Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk is of de overmachtsituatie onredelijk lang voortduurt, mogen partijen de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde gedeelte beëindigen. Reeds uitgevoerde werkzaamheden en redelijkerwijs gemaakte kosten blijven verschuldigd.
5. Voor consumenten blijven dwingendrechtelijke rechten bij overmacht onverminderd van toepassing.

22 Artikel 22 – Wijziging van deze algemene voorwaarden

1. Nummer 21 mag deze algemene voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten.
2. Op een overeenkomst is in beginsel de versie van de algemene voorwaarden van toepassing die gold op het moment waarop de overeenkomst werd gesloten.
3. Bij doorlopende overeenkomsten kan Nummer 21 redelijke wijzigingen doorvoeren wanneer daarvoor een gerechtvaardigde reden bestaat en opdrachtgever daarover tijdig wordt geïnformeerd. Wanneer de wet opdrachtgever in dat geval een recht op opzegging geeft, blijft dat recht bestaan.

23 Artikel 23 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten met Nummer 21 is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
3. Geschillen met zakelijke opdrachtgevers worden voorgelegd aan de volgens de Nederlandse wet bevoegde rechter in het arrondissement waarin Nummer 21 is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere rechter voorschrijft.
4. Voor consumenten gelden steeds de dwingendrechtelijke regels over bevoegde rechter en consumentenbescherming.