



# Leveringsvoorwaarden ManualMaster

*Bij ons op kantoor staat standaard een emmertje olie klaar om zaken gesmeerd te laten verlopen. Voorwaarden moeten er zijn, gelukkig leert de ervaring dat wij geen gesprekken hoeven te voeren met de voorwaarden in onze hand. Als er een verschil van inzicht ontstaat nemen wij direct telefonisch contact op of stappen in de auto of trein. Dat verwachten wij ook van u. Samenwerken komt van twee kanten. Laat ons direct weten als u iets dwarszit, dat doen wij ook! Kortom, tekenen en in de kast ermee wat ons betreft. We zien uit naar de samenwerking.*

## **Toepassingsgebied.**

De leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op

Quality and Information Management Support b.v. handelend onder de naam ManualMaster  
Quality and Information Management Support International b.v. handelend onder de naam  
ManualMaster International b.v.

Beide gevestigd aan de Wederik 4  
3355 SK Papendrecht  
Nederland

In de offerte is aangegeven welke van bovenstaande partijen de aanbieder is.

## **De offerte.**

De door u ontvangen offerte is geldig tot 90 dagen na de offertedatum. Door ondertekening van deze offerte, verklaren beide partijen zich akkoord met de in deze aanbieding gestelde voorwaarden. Na ondertekening is er sprake van een overeenkomst. In de hierna volgende voorwaarden wordt verder gesproken over een overeenkomst.

## **Afwijkingen/Aanvullingen op de NLDigital Voorwaarden.**

Op overeenkomsten van ManualMaster zijn de NLDigital Voorwaarden 2020 van toepassing, gedeponereerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Daar waar ManualMaster afwijkt van of aanvult op deze voorwaarden, worden de afspraken hieronder beschreven. Het betreft de hoofdstukken:

- Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen
- Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen
- Hoofdstuk 4. Programmatuur
- Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support
- Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy



## Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen

In geval van ManualMasterCloud betreft het tevens de hoofdstukken:

Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)

Hoofdstuk 10. Hosting

Niet van toepassing zijn:

Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites

Hoofdstuk 8. Detacheringsdiensten

Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur

Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur

Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur

NLdigital Voorwaarden zijn bij de overeenkomst bijgevoegd en/ of via de ManualMaster website ([www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com)) in te zien.

## **Aanvulling op Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen.**

### **Ad artikel 3 Prijs en betaling.**

- De genoemde prijzen zijn exclusief btw en exclusief reis- en verblijfskosten. De reiskosten bedragen € 0,60 per kilometer en worden berekend vanaf het hoofdkantoor van ManualMaster.
- In deze overeenkomst opgenomen licenties, service, trainingen en diensten worden direct na ondertekening volledig gefactureerd met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
- ManualMaster behoudt zich het recht voor het bedrag van ondersteuning en onderhoud maximaal 1x per jaar per 1 januari te indexeren op basis van de CBS Consumentenprijsindex alle bestedingen. Als indexcijfer wordt de Jaarmutatatie CPI van oktober gebruikt.

### **Ad artikel 4 Duur van de overeenkomst.**

- Het ondersteunings- en onderhoudscontract ten aanzien van de licenties is jaarlijks opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van twee volledige kalendermaanden. Opzegging dient voor 1 november van enig jaar plaats te vinden. De in de overeenkomst opgenomen consultancy en trainingen dienen door cliënt binnen 12 maanden te worden afgenomen. Indien deze periode is verstreken, vervalt het recht op afname.
- Klant verplicht zich tot het voeren van een exitgesprek op het moment dat hij de overeenkomst met leverancier beëindigt, waarin hij de redenen van opzegging toelicht en zijn ervaringen met leverancier deelt.
- Bij de beëindiging van het contract eindigt ook het gebruiksrecht en dient de klant de software te verwijderen in het geval van een installatie op eigen servers/PC.



## Aanvulling op Hoofdstuk 2. Standaardclausules voor verwerkingen.

Leverancier biedt een Verwerkersovereenkomst aan. Hoofdstuk 2 Standaardclausules voor verwerkingen is deel 1 van de Verwerkersovereenkomst. Hieronder het tweede deel, dit deel omvat praktische afspraken over verwerkingen.

### Statement Verwerkersovereenkomst.

Dit Statement vormt samen met de Standaardclausules voor verwerkingen, zoals vermeld in de NLdigital voorwaarden hoofdstuk 2, de Verwerkersovereenkomst.

### Algemene informatie.

#### Dit Statement is opgesteld door:

ManualMaster, De Wederik 4, 3355 SK Papendrecht, hierna te noemen dataprocessor.

### Contactpersonen.

Hieronder de contactgegevens van de primaire aanspreekpunten van zowel de klant als de Dataprocessor.

	Klant	Dataprocessor
Naam	<i>Primair contactpersoon</i>	<i>Primair contactpersoon</i>
		Hugo Bakker
Email		<a href="mailto:h.bakker@manualmaster.com">h.bakker@manualmaster.com</a>
Telefoon		+31 (0) 78 644 6888
Functie		Manager Professional Services
Naam	<i>Vervanger</i>	<i>Vervanger</i>
		Fred Vahlkamp
Email		<a href="mailto:f.vahlkamp@manualmaster.com">f.vahlkamp@manualmaster.com</a>
Telefoon		+31 (0) 78 644 6888
Functie		Directeur



Ingevuld op:	25 mei 2018
--------------	-------------

### **Dit Statement is samengesteld op 25 mei 2018.**

De in dit Statement omschreven beveiligingsmaatregelen passen wij regelmatig aan om ten aanzien van dataprotectie steeds voorbereid en actueel te blijven. Wij houden u via onze normale kanalen op de hoogte van nieuwe versies.

### **Dit Statement is van toepassing op de volgende producten en diensten van dataprocessor.**

- A. Overeenkomst inclusief ondersteunings- en onderhoudscontract - Handelingen voortkomend uit de overeenkomst en het daarin genoemde ondersteuning en onderhoud
- B. ManualMasterCloud - Het hosten van de ManualMaster-software in de ManualMasterCloud

### **Omschrijving producten en diensten.**

Alle diensten hebben te maken met de ManualMaster software. Deze software is bedoeld voor kwaliteitsmanagement en richt zich op documenteren, informeren, ondersteunen en sturen. Het vastleggen van persoonsgegevens is in deze software geen doel op zich. Daar waar persoonsgegevens worden vastgelegd is dat in het kader van toegang tot de software, en het beleggen van taken en bevoegdheden.

#### ***Dienst A. Overeenkomst***

Met het ondertekenen van de offerte sluit u een samenwerkingsovereenkomst met bijbehorende Leveringsvoorwaarden waarin ook het ondersteunings- en onderhoudscontract is opgenomen. Hierin worden klantgegevens, waaronder persoonsgegevens, verwerkt ten behoeve van onze facturatie en de onderlinge communicatie met onze contactpersonen bij klant. Er wordt ondersteuning verleend op de uitgeleverde software. Ten behoeve van ondersteuning is er de mogelijkheid dat de dataprocessor data uit de ManualMaster-software verwerkt vanwege onderzoek.

#### ***Dienst B. ManualMasterCloud***

De ManualMasterCloud host het servergedeelte van de ManualMaster-software voor de klant. Dit betreft niet alleen de software maar ook de in de software opgenomen data. Niet iedere klant maakt gebruik van de ManualMasterCloud.

### **Beoogd gebruik.**

#### ***Dienst A. Overeenkomst***

Dienst A ontvangt en verwerkt persoonsgegevens voor het op orde houden van de (financiële) administratie en het onderhouden van contacten met klant.



Vanwege het onderhoud voortvloeiend uit de overeenkomst kunnen in voorkomende gevallen persoonsgegevens van de klant ontvangen en verwerkt worden in de vorm van in de software opgenomen data.

Deze dienst is ontworpen en ingericht voor de verwerking van reguliere persoonsgegevens als naam, zakelijk emailadres, etc.

**Dienst B. ManualMasterCloud**

Dienst B verwerkt persoonsgegevens die zich binnen de data van de software bevinden. Deze dienst is ontworpen en ingericht voor de verwerking van reguliere persoonsgegevens als naam, zakelijke e-mailadres, etc.

Bij geen van deze diensten is rekening gehouden met de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten. Verwerken van deze gegevens met het hiervoor omschreven product of dienst door klant is ter eigen beoordeling door klant.

**Dataprocessor heeft bij het ontwerpen van het product/ de dienst privacy by design op de volgende wijze toegepast:**

Voor alle diensten geldt dat enkel die persoonsgegevens vastgelegd worden die strikt noodzakelijk zijn voor het goed uit kunnen voeren van de dienst. Daarnaast zijn de persoonsgegevens enkel beschikbaar daar waar nodig voor het uitvoeren van een bij een functionaris behorende taak.

1. Dataprocessor gebruikt de Standaardclausules voor verwerkingen, hoofdstuk 2 van de NLdigital voorwaarden welke bij ManualMaster op te vragen zijn.
2. Dataprocessor verwerkt de persoonsgegevens van zijn klanten binnen de EU/ EER.
3. Dataprocessor maakt gebruik van de volgende sub-processors:

Naam van de sub-processor/ Verwerking van gegevens binnen of buiten EU/ EER/ Gemaakte afspraken rondom een passend beschermingsniveau zijn vastgelegd in

<b>Naam sub-processor</b>	<b>Verwerking</b>	<b>Verwijzing</b>
<i>Microsoft Corporation.</i>	<i>binnen EU/EER</i>	<i>Verwerkersovereenkomst</i>
<i>LaPosta</i>	<i>binnen EU/EER</i>	<i>Verwerkersovereenkomst</i>
<i>Exact Netherlands B.V.</i>	<i>binnen EU/EER</i>	<i>Verwerkersovereenkomst</i>
<i>Yumasoft sp z o.o</i>	<i>binnen EU/EER</i>	<i>Verwerkersovereenkomst</i>

**Dataprocessor ondersteunt klanten op de volgende manier bij verzoeken van betrokkenen:**

Betrokkenen hebben het recht op inzage, correctie en verwijdering van hun persoonsgegevens. Een verzoek hiertoe dient door de klant schriftelijk te worden ingediend. Dataprocessor zal zo snel als mogelijk – binnen vier weken – op dit verzoek reageren.



Na beëindiging van de overeenkomst met een klant verwijdert dataprocessor de persoonsgegevens die hij voor klant verwerkt in principe binnen 3 maanden op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible).

## **Beveiligingsbeleid.**

**Dataprocessor heeft de volgende beveiligingsmaatregelen genomen ter beveiliging van zijn product of dienst:**

Toegangscontrole tot pand en faciliteiten met als doel ongeoorloofde toegang te voorkomen. Zowel technische als organisatorische maatregelen om de toegang tot het pand en de faciliteiten te reguleren:

*Beveiligingsystemen als alarmsysteem met opvolging*  
*Afsluitbare deuren*  
*Gereguleerde sleutel- en alarmcode-uitgifte en -inname*

Toegangscontrole tot IT-systemen met als doel ongeoorloofde toegang te voorkomen.

Technische en organisatorische maatregelen om gebruikers te identificeren en authenticeren:

*Wachtwoordbeleid*  
*Automatische toegangsblokkade*  
*Uitsluitend toegang tot benodigde systemen*

Controle over het transport van data met als doel het lekken van data tijdens transport voorkomen. Technische en organisatorische maatregelen om het lekken van data tijdens transport te voorkomen:

*Encryptie tijdens transport*  
*Transporttijd zo kort als mogelijk houden*

Controle over de beschikbaarheid van data. Maatregelen om data security te garanderen:

*Backup-procedures*  
*Mirroring van data-schijven*  
*Remote storage*  
*Anti-virus en firewall systemen*

Data scheiding met als doel het voorkomen van ongewenste vermenging van datastromen.

Maatregelen om data gescheiden te verwerken:

*Fysieke scheiding in opslag*

**Dataprocessor heeft zich geconformeerd aan het volgende Information Security Management System (ISMS):**

De wijze waarop dataprocessor werkt is volledig afgestemd op de ISO27001 standaard.



## **Datalekprotocol.**

In geval er toch iets mis gaat, hanteert dataprocessor het volgende datalekprotocol om ervoor te zorgen dat klanten op de hoogte zijn van incidenten:

Iedere functionaris van de dataprocessor kan een (vermoeden) van een datalek melden bij de daarvoor verantwoordelijke functionaris van de dataprocessor waarna deze de melding op zo kort mogelijke termijn onderzoekt en op basis van de beschikbare informatie en de geldende regelgeving besluit of de klant geïnformeerd moet worden.

Bij het optreden van (het vermoeden van) een datalek waarbij de klant geraakt wordt, wordt de klant via de bij Contactpersonen vermelde perso(n)en zonder onredelijke vertraging en binnen 24 uur op de hoogte gesteld. De contactpersoon wordt geïnformeerd over de aard en de achtergrond van het incident, verneemt de (mogelijk) getroffen gegevens, de (vermoedelijke) gevolgen en de maatregelen die getroffen zijn of gaan worden om de gevolgen te beperken of het incident op te lossen.

Gedurende de verdere afhandeling van het incident zijn de contactpersonen van zowel de klant als de dataprocessor voor elkaar beschikbaar voor verdere afstemming.

## **Aanvulling op Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service.**

Leverancier ziet/behandelt de ManualMasterCloud als SaaS oplossing. Daarmee is dit hoofdstuk van toepassing.

## **Aanvulling op Hoofdstuk 4. Programmatuur.**

### **Ad artikel 35 Aflevering en installatie.**

- Klant is gehouden aan de actuele technische specificaties die vereist zijn voor een optimale werking van de applicatie. Deze actuele technische specificaties zijn bij de overeenkomst gevoegd en/of via de ManualMaster website in te zien.
- De gebruikersdocumentatie wordt in het Nederlands en/of Engels verstrekt en kan op verzoek tegen vergoeding in een voorkeurstaal worden geleverd.

### **Ad artikel 38 Gebruiksrechtvergoeding.**

- Licenties worden op naam uitgegeven en niet op basis van gelijktijdig gebruik.
- Jaarlijks ontvangt klant in januari een factuur ten behoeve van ondersteuning en onderhoud van de aangeschafte licenties. Deze factuur bedraagt 21% van de actuele prijslijst van de aangeschafte licenties. De betalingstermijn is binnen 30 dagen na factuurdatum.
- Het verlenen van ondersteuning en onderhoud ten aanzien van de licenties gaat in op het moment dat deze overeenkomst getekend is. De factuur voor het eerste jaar ondersteuning en onderhoud wordt daarbij berekend vanaf de datum van ondertekening tot en met 31 december van dat lopende jaar.



## **Aanvulling op Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy.**

Het ontwikkelen van oplossingen met behulp van de module WebForms en het ontwikkelen van rapportages en/ of het maken van koppelingen met andere systemen op basis van bijvoorbeeld API's is een specialisatie binnen onze consultants groep.

- Functionaliteit die uit deze consultancy ontstaat valt niet onder het ondersteunings- en onderhoudscontract. Support voor deze oplossingen kan ingepland worden en wordt verrekend tegen het standaard consultancy tarief.
- Het gebruik van de module WebForms en het maken van rapportages vraagt om een goede voorbereiding en documentatie van hetgeen gerealiseerd is. Daar kunnen onze consultants bij ondersteunen. Een goed gedocumenteerd systeem is nodig om eventuele problemen met de werking van de functionaliteit sneller te kunnen aanpakken.
- De gerealiseerde functionaliteit wordt altijd door de klant getest en voor akkoord gegeven vóór definitieve ingebruikname. De mogelijkheid om de route van een WebForm te simuleren helpt hierbij.
- De gerealiseerde functionaliteit kan beïnvloed worden door installatie van een nieuwe versie van de basis applicatie. Om problemen te voorkomen draagt de klant zorg voor het testen van de functionaliteit in combinatie met de nieuwe versie alvorens de nieuwe versie in de productie omgeving in gebruik te nemen.

## **Aanvulling op Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support.**

### **Ad artikel 48 Nieuwe versies van programmatuur.**

- ManualMaster informeert de klant over het uitkomen van nieuwe updates en biedt telefonische ondersteuning bij de installatie hiervan. Assistentie wordt zo nodig gepland uitgevoerd.
- ManualMaster verplicht zich tot het herstellen van fouten in de huidige versie en het verlenen van onderhoud en ondersteuning in de huidige en hieraan voorafgaande versie.

### **Ad artikel 49 Supportdiensten.**

- ManualMaster is tijdens kantooruren telefonisch en online bereikbaar. De standaard openingstijden van onze Support Desk zijn 08:30 tot 17:30 uur van maandag tot en met donderdag, en 08:30 tot 17:00 uur op vrijdag. De Support Desk is dag en nacht bereikbaar, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Als u ons buiten onze standaard openingstijden belt, wordt u te woord gestaan en wordt uw vraag doorgestuurd naar de betreffende afdeling die zo snel mogelijk contact met u opneemt.
- Ondersteuning is gericht op applicatie- en implementatiegerichte kennisoverdracht op zowel technisch als functioneel niveau en wordt waar nodig gepland uitgevoerd.
- Geen onderdeel van het ondersteunings- en onderhoudscontract zijn de diensten met betrekking tot consultancy, installatie of installatiebegeleiding (remote en/of op locatie),





conversiewerkzaamheden, het inlezen en/of converteren van documenten, trainingen, het maken en/of terugzetten van back-ups.

- ManualMaster biedt ondersteuning aan getrainde gebruikers en medegebruikers van de klant. Bij de ondersteuning van klant is de kennis van een door ManualMaster getrainde gebruiker het uitgangspunt. Mocht kennis niet toereikend zijn, dan zal in overleg met de accountmanager worden geadviseerd om training te herhalen of alsnog te volgen.
- Gebruik van ondersteuning door ManualMaster binnen het kader van het ondersteunings- en onderhoudscontract is gericht op fair use. Wanneer de klant onevenredig gebruik maakt van deze dienst, zal ManualMaster contact opnemen om hier een passende oplossing voor te zoeken. Mogelijk worden kosten in rekening gebracht voor aanvullende diensten, dit altijd pas na het sluiten van een overeenkomst daartoe.
- Van elke melding die klant telefonisch (078-644 6884) en/of online (support@manualmaster.com) bij ManualMaster doet en waar een vervolgactie aan verbonden is, wordt een case aangemaakt. Klant kan de status van cases nazien op het daarvoor beschikbare Portal.
- Klant bepaalt in overleg met ManualMaster de prioriteit voor de afhandeling van ingediende cases. Cases worden zoveel mogelijk in overeenstemming met onderstaand prioriteitschema afgehandeld, waarbij de responstijden zijn gemeten tijdens werkdagen van ManualMaster (zie [www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com)), weekenden worden niet meegerekend in de responstijden:



Incidenttype	Indicatie	Respons
1: Kritisch	De algehele werking van het systeem of grote delen van de functionaliteit is niet toegankelijk. De inhoud van het systeem is niet toegankelijk voor de eindgebruikers.	Klant meldt telefonisch en stuurt op verzoek details van de melding via e-mail of anders aangegeven wijze aan de support medewerker toe. Onderzoek start <b>binnen een uur</b> na ontvangst van de melding en de vaststelling dat het een melding van kritische aard is. Een melding buiten werktijden of in het weekeinde wordt gezien als een melding direct bij opening van de werkdag die volgt op de melding. De klant blijft volledig geïnformeerd over de vorderingen en wordt waar mogelijk en noodzakelijk betrokken bij het onderzoek naar de oorzaak van het probleem. De oorzaak wordt beoogd zo snel mogelijk na melding te zijn gevonden. Daarna zal in overleg met de klant een oplossing worden vastgesteld in aanpak en in tijd. Zo snel als realistisch mogelijk blijft het uitgangspunt, ook als de oorzaak van het probleem bij de klant zelf ligt, dan wel bij derde partijen.
2: Gemiddeld	Kritische delen van de functionaliteit van het systeem (voor het functioneren van de organisatie van de klant) zijn niet of beperkt toegankelijk De impact is beperkt tot enkele gebruikers.	Klant meldt telefonisch en stuurt op verzoek details van de melding via e-mail of anders aangegeven wijze aan de support medewerker toe. Onderzoek start <b>binnen 24 uur</b> na eerste melding. Een melding buiten werktijden of in het weekeinde wordt gezien als een melding direct bij opening van de werkdag die volgt op de melding. De klant blijft geïnformeerd over de vorderingen en wordt waar mogelijk en noodzakelijk betrokken bij het onderzoek naar de oorzaak van het probleem. De oorzaak wordt beoogd zo snel mogelijk na aanvang van het onderzoek te zijn gevonden. Daarna zal in overleg met de klant een oplossing worden vastgesteld in aanpak en in tijd. Zo snel als realistisch mogelijk is daarbij het uitgangspunt, ook als de oorzaak van het probleem bij de klant zelf ligt, dan wel bij derde partijen.
3: Laag	Delen van de functionaliteit van het systeem zijn niet of beperkt toegankelijk De impact is beperkt tot enkele gebruikers of de impact is er voor een grotere groep gebruikers maar de functionaliteitsbeperking is niet kritisch voor het operationele proces bij de klant.	Klant meldt per e-mail of telefonisch en stuurt op verzoek details van de melding via e-mail of anders aangegeven wijze aan de support medewerker toe. Onderzoek start <b>binnen 48 uur</b> na eerste melding. Een melding buiten werktijden of in het weekeinde wordt gezien als een melding direct bij opening van de werkdag die volgt op de melding. De klant blijft geïnformeerd over de vorderingen en wordt waar mogelijk en noodzakelijk betrokken bij het onderzoek naar de oorzaak van het probleem. De oorzaak wordt beoogd zo snel mogelijk na aanvang van



het onderzoek te zijn gevonden.  
Daarna zal in overleg met de klant een oplossing worden vastgesteld in aanpak en in tijd. Zo snel als realistisch mogelijk is daarbij het uitgangspunt, ook als de oorzaak van het probleem bij de klant zelf ligt, dan wel bij derde partijen.

- Servicetijden zijn indicatief en expliciet geen responstijdgarantie. Indien klant een verhoogd serviceniveau wenst, kunnen hierover met ManualMaster additionele afspraken gemaakt worden. Zie verder Artikel 18 NLdigital Voorwaarden.
- Indien storingen worden veroorzaakt door toedoen van de klant (ondeskundig/ onjuist gebruik van de applicatie of storingen c.q. beheerfouten in de ICT-infrastructuur) behoudt ManualMaster zich het recht voor om haar dienstverlening aan de klant in rekening te brengen.

### **Overige ondersteuning.**

Via onze website heeft de klant 24/7 toegang tot informatiebronnen als technische documentatie, kennisartikelen, helpteksten e.d.

- Klant heeft vrije toegang tot onze kennisdelingssessies over nieuwe modules of functionaliteiten welke een aantal keer per jaar plaatsvinden.
- ManualMaster houdt de klant actief op de hoogte door het regelmatig versturen van nieuwsbrieven en mails.
- Jaarlijks wordt er tussen leverancier en klant een evaluatiegesprek gevoerd.
- ManualMaster streeft voortdurend naar het optimaliseren van haar dienstverlening en het verbeteren van haar producten. Klant kan wensen inzake toekomstige productreleases kenbaar maken. ManualMaster deelt de wensen daarbij in de volgende categorieën in:
  - a. Intentie om wens deel te laten uitmaken van het (toekomstige) product.
  - b. Intentie om wens deel te laten uitmaken van een nieuw product.
  - c. Wens zal niet in standaard product worden gehonoreerd. ManualMaster kan klant geen maatwerkofferte voor de gewenste functionaliteit aanbieden.

## **Aanvulling op Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy.**

### **Artikel 51 Uitvoering advies en consultancydiensten.**

- Consultancy wordt afgenomen op basis van de ingekochte eenheid. Een dag consultancy bedraagt maximaal 8 werkuren. Een dagdeel consultancy bedraagt maximaal 3,5 werkuren. Wanneer er meer tijd nodig is, zal in overleg met klant worden besproken of een nieuw dagdeel direct in kan gaan of dat er een nieuwe afspraak gemaakt moet worden.
- Bij werkzaamheden op locatie van de klant draagt klant zorg voor een ARBO geschikte werkplek.

### **Ad artikel 53 Vergoeding.**

- Advisering en consultancy worden direct na akkoord van de opdracht gefactureerd met een betalingstermijn van binnen 30 dagen na facturatiedatum.



- Reeds geplande afspraken voor ManualMaster-dienstverlening kunnen door klant alleen schriftelijk worden geannuleerd.
- Indien klant een gemaakte afspraak voor inzet van ManualMaster-dienstverlening om een dringende reden wenst te herplannen, kan dit tot 5 werkdagen voor de geplande inzet zonder dat daar kosten voor in rekening worden gebracht. In geval van afzegging/ herplanning binnen 3-5 dagen heeft ManualMaster het recht annuleringskosten in rekening te brengen van 35% van de geplande kosten. In geval van een afzegging/ herplanning binnen 2 werkdagen heeft ManualMaster het recht annuleringskosten in rekening te brengen van 75% van de geplande kosten.
- In de opdracht opgenomen ManualMaster-dienstverlening dient binnen 12 maanden na ondertekening van de overeenkomst afgenomen te worden. Indien deze periode is verstreken, vervalt het recht op de afname hiervan. Indien klant na deze periode alsnog gebruik wil maken van ManualMaster-dienstverlening, zal ManualMaster voor klant een nieuwe offerte samenstellen.

## **Aanvulling op Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen.**

### **Ad artikel 59 Aanmelding en annulering.**

- Aanmelding voor een training kan via de website, mail en/of telefonisch. Zodra klant van ManualMaster een opdrachtbevestiging heeft ontvangen is de aanmelding definitief.
- Het herplannen van deelname aan een standaard training op locatie van ManualMaster kan kosteloos plaatsvinden tot 5 werkdagen voor aanvang. Bij een afzegging/herplanning binnen 5 werkdagen voor aanvang van de afgesproken training of in geval van het niet aanwezig zijn, heeft ManualMaster het recht annuleringskosten in rekening te brengen van 75% van de geplande kosten.
- ManualMaster behoudt zich het recht voor om trainingen en evenementen met een tekort aan deelnemers te annuleren.

### **Ad artikel 60 Uitvoering opleiding.**

- Klant ontvangt tijdens de training kosteloos de trainingsdocumentatie.
- Alle standaard trainingen worden afgesloten met een certificaat.

### **Ad artikel 61 Prijs en betaling.**

- Training wordt direct na tekening van de opdracht gefactureerd met een betalingstermijn van binnen 30 dagen na facturatiedatum.

### **ManualMaster Academy.**

- Inschrijving voor de ManualMaster Academy is een persoonlijke inschrijving. Inschrijving is ten minste voor het lopende jaar en het daarop volgende jaar. De inschrijving is dus altijd voor een volledig kalenderjaar plus het jaar dat het lidmaatschap gestart is. Opzegging is dus niet mogelijk in het jaar dat het lidmaatschap gestart is. In alle opvolgende jaren betekent opzegging voor 1 november een beëindiging van de studie per eind december van dat jaar.



- Het aangeboden lesmateriaal is alleen bestemd voor de student. Informatie uit de ManualMaster Academy delen met derden is niet toegestaan.
- Wij factureren de kosten van de ManualMaster Academy altijd voor een volledig kalenderjaar. De kosten voor het lopende jaar worden pro rata berekend over de resterende maanden van het jaar, vanaf de eerstvolgende maand na opdracht. Vervolgens ontvangt u begin januari jaarlijks een factuur.
- Heeft een persoon zich ingeschreven om aan iets deel te nemen dan gaan we er vanuit dat deze persoon er is. Komt de persoon niet, dan kan dit betekenen dat er een plaats vrij blijft die een ander graag gehad zou hebben en dat willen we voorkomen. Bij het niet verschijnen op een training, workshop of masterclass op locatie behouden wij ons het recht voor om een no-show fee van 75,00 Euro ex btw in rekening te brengen.
- De informatie die wordt verstrekt via een inschrijving wordt door ons alleen gebruikt voor administratieve doeleinden en derhalve niet gedeeld met derden. Doet iemand mee aan een workshop of lesprogramma dat door derden wordt verzorgd dan is de naam van de persoon en eventuele bedrijfsnaam bij deze partij bekend. Ook zij zijn gehouden aan de privacywetgeving en worden daar door ons op gewezen.