

ALGEMENE VOORWAARDEN STERPO SUPPORT

Versie juli 2026

ARTIKEL 1 DEFINITIES

1. Sterpo Support, gevestigd te Achtmaal, KvK-nummer 69868336, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan dienstverlener tegen betaling werkzaamheden voor opdrachtgever verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkzaamheden, overeenkomsten en levering van diensten en producten door of namens dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door de dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden. Dienstverlener is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien zij dit nodig acht. In een dergelijk geval zal zij een nieuwe versie van de algemene voorwaarden toezenden. Indien de nieuwe versie een ingrijpende wijziging bevat die nadelige gevolgen heeft voor opdrachtgever, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

ARTIKEL 3 AANBOD

1. Indien er in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. Dienstverlener kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

ARTIKEL 4 TARIEVEN EN BETALINGEN

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. In het aanbod staat het tarief van de gekozen dienst of product vermeld.
3. Werkzaamheden die niet bij het pakket zijn inbegrepen zoals aangegeven in het aanbod, kunnen tegen een meerprijs worden afgenomen.
4. Dienstverlener factureert in maandelijkse termijnen, tenzij anders overeengekomen. Dienstverlener heeft hierbij het recht de werkzaamheden op te schorten tot een (volgende) betaling is voldaan. In geval van losse en/of bijkomende werkzaamheden zal opdrachtgever achteraf worden gefactureerd op basis van daadwerkelijk gemaakte uren.
5. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, worden werkzaamheden uitgevoerd op basis van het gebruikelijke uurtarief van dienstverlener. Er zal vooraf een schatting van het aantal benodigde uren worden gemaakt, hieraan kunnen echter geen rechten worden ontleend. Het werkelijk aantal gewerkte uren zal worden gefactureerd.
6. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Indien dienstverlener de tarieven wijzigt binnen de looptijd van een pakket, is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
7. Facturen dienen binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, werkzaamheden eerder aanvangen of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
8. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
9. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever.
10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties te vervallen.

ARTIKEL 5 INFORMATIEVERSTREKKING

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan dienstverlener.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Dienstverlener zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
4. Dienstverlener heeft te allen tijde de intentie de belastingaangifte van opdrachtgever tijdig en correct in te dienen. Indien opdrachtgever alle benodigde informatie echter niet uiterlijk 5 werkdagen voor het verstrijken van een termijn voor een btw aangifte heeft aangeleverd, en 10 werkdagen voor een aangifte inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting, kan dienstverlener niet verantwoordelijk worden gehouden voor het eventueel niet tijdig en correct in kunnen dienen van deze aangifte.
5. Stelt opdrachtgever niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van opdrachtgever.

ARTIKEL 6 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. Dienstverlener voert de gekozen dienst naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat opdrachtgever beoogde.
2. Advies kan enkel worden gegeven onder voorbehoud dat alle benodigde informatie voor het geven van het advies juist en volledig wordt aangeleverd en er geen informatie wordt achtergehouden.
3. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan berekeningen. Deze zijn mede afhankelijk van daadwerkelijke kosten, rendementen en waardeontwikkelingen.
4. Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.
5. Dienstverlener is vrij de momenten van het uitvoeren van de werkzaamheden, met inachtneming van overeengekomen termijnen, te bepalen.

ARTIKEL 7 LOOPTIJD EN ANNULERING

1. Dienstverlener is te allen tijde gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, indien deze ontbinding wordt gerechtvaardigd door het ontstaan van nieuwe of gewijzigde omstandigheden die het voortzetten van de overeenkomst onwenselijk dan wel onmogelijk maken.
2. Indien dienstverlener buiten de omstandigheden zoals geregeld in het vorige lid wenst de samenwerking op te zeggen, zal zij een opzegtermijn van 60 kalenderdagen hanteren en meewerken aan een overdracht van de werkzaamheden aan een andere partij. Dienstverlener is gerechtigd de kosten en tijd die hiermee gepaard gaan in rekening te brengen.
3. Annulering van een overeenkomst door de opdrachtgever is enkel schriftelijk mogelijk. Annulering kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van overeenkomst kosteloos plaatsvinden, tenzij de werkzaamheden binnen deze 14 dagen worden uitgevoerd of de overeenkomst B2B is gesloten. Buiten deze wettelijke bedenktijd voor particulieren gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
4. Een pakket wordt afgenomen per maand en is na een eerste maand met een opzegtermijn van ten minste 30 kalenderdagen opzegbaar.
5. Indien opdrachtgever de overeenkomst tijdens de overeengekomen looptijd wenst te ontbinden, is opdrachtgever gehouden de kosten voor deze gehele periode te voldoen, tenzij anders overeengekomen of de overeenkomst met een particulier is gesloten. In dit laatste geval zullen de kosten voor de reeds bestede uren in rekening worden gebracht.
6. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt opdrachtgever direct toegang tot zijn aankoop. Opdrachtgever stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

ARTIKEL 8 WORKSHOPS

1. Dienstverlener behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een training of workshop. In geval de locatie of data door dienstverlener wordt gewijzigd, heeft opdrachtgever het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een later moment.
2. Indien een training of workshop offline geen doorgang kan vinden door omstandigheden waar dienstverlener geen invloed op uit kan oefenen, is dienstverlener gerechtigd de training of workshop online te geven. Dit geeft geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.

3. Dienstverlener zal voor enkele workshops werken met een minimum aantal deelnemers. Indien dit aantal niet wordt behaald is zij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Opdrachtgever zal in een dergelijk geval het reeds betaalde bedrag teruggestort krijgen.
4. Indien opdrachtgever onverhoopt is verhinderd de workshop bij te wonen, kan het toegangsbewijs worden doorverkocht, mits de nieuwe deelnemer aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en het toegangsbewijs niet voor een hogere prijs wordt doorverkocht dan de aanschafprijs.
5. Het is niet toegestaan beeld- en/of geluidsopnames te maken, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
6. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een training of workshop belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende training of workshop of toekomstige trainingen en workshops uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende training of workshop onverlet.

ARTIKEL 9 ONLINE PROGRAMMA

1. Opdrachtgever ontvangt na aankoop toegang tot de content. Indien de content in één keer beschikbaar wordt gesteld, is de aankoop uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor opdrachtgever niet de mogelijkheid toekomt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, wordt het bedrag bij tussentijdse annulering naar rato verrekend, tenzij de overeenkomst b2b is aangegaan.
2. Dienstverlener heeft het recht om de tarieven van een programma zowel te verhogen als te verlagen, wanneer dit laatste dient voor promotionele doeleinden.
3. Dienstverlener komt een inspanningsverplichting toe. Zij is niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het door opdrachtgever gewenste resultaat.
4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en uitvoeren van de kennis zoals opgedaan tijdens het programma.
5. Voor het geven van een programma maakt dienstverlener gebruik van een platform van een derde. Zij kan hierdoor niet garanderen dat de content op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
6. Dienstverlener heeft het recht om de deelname aan een programma te weigeren.
7. Dienstverlener heeft het recht om de inhoud van het programma aan te passen. Dit geeft opdrachtgever nadrukkelijk geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.
8. Opdrachtgever krijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van het programma te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De content is bedoeld om te inspireren, nadrukkelijk niet om te kopiëren. Het is niet toegestaan om binnen 12 maanden na het afronden van het programma een soortgelijk aanbod te creëren.
9. Het is opdrachtgever toegestaan tijdens het online programma in beperkte mate screenshots te maken, tenzij anders overeengekomen.
10. De geleverde informatie blijft het eigendom van dienstverlener. Er wordt tijdig aangegeven tot wanneer content beschikbaar is, maar het blijft de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om het materiaal tijdig te bekijken en waar mogelijk op te slaan.
11. Opdrachtgever mag geen spam of andere ongewenste meldingen versturen. Dienstverlener is gerechtigd om communicatie te verwijderen wanneer zij dit nodig vindt.
12. Dienstverlener kan deelnemers die door hun gedrag het verloop van het programma belemmeren of bemoeilijken uitsluiten van het programma. Dit geeft geen recht op restitutie van het reeds voldane bedrag.

ARTIKEL 10

OVERMACHT

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand of overheidsmaatregelen.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.
3. In geval de reflexwerking niet van toepassing is zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

ARTIKEL 11

AANSPRAKELIJKHEID SCHADE

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van elektronische communicatie, waaronder maar niet gelimiteerd tot, niet-aflevering, beschadiging van gegevens, manipulatie, onderschepping door derden of overbrengen van virussen.
4. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens de overeenkomst. De beslissingen die worden genomen op basis van advies van dienstverlener zijn voor de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtgever verkrijgt voor het definitief versturen van aangiftes de mogelijkheid deze te controleren en blijft daarmee te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het eindresultaat.
5. Na opzegging van het pakket ontvangt opdrachtgever een download met alle gegevens. Opdrachtgever is hierna zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de bewaarplicht van de gedownloade gegevens.
6. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan opdrachtgever voor het veroorzaken van directe schade die niet door dit artikel wordt uitgesloten, draagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, dan wel tweemaal het bedrag door opdrachtgever in de maand voor het ontstaan van de schade in rekening is gebracht, tenzij een wettelijke plicht of redelijkheid en billijkheid anders bepaalt.
7. De opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door dienstverlener geleverde diensten en producten.
8. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor gevolgschade die ontstaat doordat een bij de totstandkoming van content of rapportages gebruikte AI-tool een onvolkomenheid bevat, mits dienstverlener de output conform artikel 13 inhoudelijk heeft beoordeeld en redelijkerwijs geen reden had om aan de juistheid daarvan te twijfelen. Deze beperking geldt niet bij opzet of grove schuld van dienstverlener.

ARTIKEL 12

INTELLECTUEEL EIGENDOM

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener aan opdrachtgever ter beschikking gestelde kennis, diensten en overige content en documentatie tijdens de duur van de overeenkomst berusten bij dienstverlener. Het is opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie en media te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen buiten de overeengekomen doeleinden zonder voorafgaande toestemming. Dit omvat tevens het bewerken of verwerken van de content via AI-tools op enigerlei wijze; voor de specifieke bepalingen over AI-gebruik van geleverd werk wordt verwezen naar artikel 14.
2. Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
3. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door hem gebruikelijk gehanteerde vergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.

ARTIKEL 13

AI-GEBRUIK

1. Dienstverlener maakt bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruik van AI-ondersteunde tools, waaronder Claude en Gemini (voor tekst), Canva en Sketch Wow (voor beeld), automatische ondertiteling (voor video), AI-functies in haar e-mailtool, CRM-systeem, Zoom, Granola en ManyChat (voor klantcontact), projectmanagementsoftware met AI-functies (voor planning) en AI-functies in haar boekhoudpakket. Een actueel overzicht van de door dienstverlener ingezette AI-systemen is op verzoek beschikbaar.
2. Dienstverlener kan bij de uitvoering van opdrachten, waaronder het voorbereiden van rapportages en analyses, gebruikmaken van AI-ondersteunde tools. De inhoud wordt door dienstverlener inhoudelijk gecontroleerd voordat deze aan opdrachtgever wordt geleverd. Opdrachtgever is hiervan op de hoogte en stemt hiermee in door het aangaan van de overeenkomst.
3. Dienstverlener publiceert met enige regelmaat content, waaronder blogteksten, social media posts, nieuwsbrieven en cursusmateriaal, die met AI-ondersteuning tot stand is gekomen. Waar AI een materiële rol speelt in de totstandkoming van gepubliceerde content, maakt dienstverlener dit kenbaar.
4. Dienstverlener maakt geen gebruik van volledig geautomatiseerde besluitvorming die significante gevolgen heeft voor opdrachtgever.
5. Dienstverlener werkt samen met personeel en freelancers die in het kader van hun werkzaamheden voor dienstverlener AI-tools kunnen gebruiken. Dienstverlener heeft vastgelegd welke van deze derden AI-tools gebruiken en spant zich in ervoor te zorgen dat zij bekend zijn met de werking, beperkingen en risico's van deze tools.
6. Dienstverlener gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens bij het gebruik van AI-tools. Voor zover dienstverlener klantgegevens, waaronder financiële gegevens of klantcommunicatie, invoert in AI-tools, gebeurt dit uitsluitend in geanonimiseerde vorm.

ARTIKEL 14

BESCHERMING TEGEN AI-GEBRUIK VAN GELEVERD WERK

1. Het is opdrachtgever niet toegestaan het door dienstverlener geleverde werk, waaronder maar niet beperkt tot rapportages, adviezen en overige content, zonder voorafgaande

schriftelijke toestemming van dienstverlener in te voeren in, te verwerken via of te gebruiken als input voor een AI-systeem of AI-tool.

2. Onder 'invoeren in een AI-systeem' wordt in elk geval verstaan: het uploaden, invoegen of anderszins beschikbaar stellen van het werk aan een AI-systeem met als doel het genereren, bewerken, nabootsen, analyseren of als trainingsdata gebruiken van dat werk of elementen daaruit.
3. Het is opdrachtgever evenmin toegestaan het werk van dienstverlener te gebruiken als referentie, prompt of voorbeeldmateriaal voor een AI-systeem, ook indien het werk daartoe niet letterlijk wordt geüpload of ingevoerd.
4. Bij overtreding van dit artikel verbeurt opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 500,- per overtreding, onverminderd het recht van dienstverlener om volledige schadevergoeding te vorderen en de overeenkomst per direct te beëindigen.

ARTIKEL 15 **BIJZONDERE BEPALINGEN**

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Opdrachtgever wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring en verwerkersovereenkomst. Deze verplichting geldt niet voor zover op dienstverlener een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking, waaronder begrepen de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme.
2. Doordat de diensten van dienstverlener online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat zij haar diensten op ieder moment kan uitvoeren. Tijdige informatieverschaffing door opdrachtgever is doorslaggevend voor de kwaliteit van uitvoering van de overeenkomst door dienstverlener.

ARTIKEL 16 **KLACHTEN**

1. Opdrachtgever is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten binnen 15 werkdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan dienstverlener. Zij streeft ernaar hier binnen 10 werkdagen op te reageren.
2. Dienstverlener dient in de gelegenheid te worden gesteld het gebrek te herstellen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

ARTIKEL 17 **GESCHILBESLECHTING**

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Geschillen zullen enkel worden beslecht in het arrondissement waarin dienstverlener is gevestigd, tenzij een wettelijke bepaling anders verplicht.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens dienstverlener en betrokken derden 12 maanden, tenzij de verjaringstermijn van de Belastingdienst van toepassing is op de vordering.