



**BLUEBIRD & HAWK**  
ELEVATING CYBERSECURITY<sup>®</sup>

# **ALGEMENE VOORWAARDEN BLUEBIRD & HAWK B.V.**

Geldig vanaf 29 juli 2025.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025

contact@bluebirdandhawk.nl  
+31-55-737 0051



www.bluebirdandhawk.nl  
KvK: 85931853



**BLUEBIRD & HAWK**  
ELEVATING CYBERSECURITY

## Inhoudsopgave

Artikel 1: algemeen.....	4
Artikel 2: Offertes, aanbiedingen.....	4
Artikel 3: Contractduur, uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst, prijsverhoging.....	5
Artikel 4: Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst.....	7
Artikel 5: Overmacht.....	8
Artikel 6: Facturatie, betaling en incassokosten.....	8
Artikel 7: Eigendomsvoorbehoud.....	9
Artikel 8: Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn.....	10
Artikel 9: Aansprakelijkheid.....	11
Artikel 10: Opleiding, Training of cursus.....	12
10.1 Algemene begripsbepalingen bij opleiding, training of cursus.....	12
10.2 Toepasselijkheid.....	12
10.3 De opleidingsinhoud.....	12
10.4 Inschrijving.....	13
10.5 Lestijden, - dagen en -locatie.....	13
10.6 Annuleren van een opleiding.....	14
10.7 Betaling van het opleidingsgeld.....	15
10.8 Invordering van het opleidingsgeld.....	15
10.9 Opleidingsprijzen.....	15
10.10 Subsidie.....	15
10.11 Studiemateriaal en verstrekking studiemateriaal.....	16
10.12 Huiswerk / werkstukken / huiswerkopdrachten.....	16
10.13 Beëindiging van de opleidingsovereenkomst.....	16
10.14 Gebruiksrecht studiemateriaal en auteursrecht.....	17
10.15 Examen.....	17
10.16 Inspanningsverplichting.....	18
10.17 Aansprakelijkheid rond een opleiding.....	18
10.18 Schorsing en verwijdering.....	18
10.19 Huisregels.....	18
10.20 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).....	19
10.21 Klachten of geschillen.....	19
10.22 Wijzigingen voorbehouden.....	19
Artikel 11: Vrijwaring.....	19

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





**BLUEBIRD & HAWK**  
ELEVATING CYBERSECURITY

Artikel 12: Intellectueel eigendom .....	19
Artikel 13: Toepasselijk recht en geschillen.....	19
Artikel 14: Service Level Agreement (SLA) – Security & Privacy Office.....	20
14.1 Doel en reikwijdte .....	20
14.2 Wat kunt u van ons verwachten? .....	20
14.3 Wat valt niet onder deze dienstverlening?.....	20
14.4 Bereikbaarheid en contact.....	21
14.5 Reactietijd en afhandeling.....	21
14.6 Verantwoordelijkheden.....	22
14.7 Vertrouwelijkheid en beveiliging .....	22
14.8 Wijzigingen en looptijd .....	22
14.9 Fair Use-beleid .....	23
Artikel 15: Vindplaats en wijziging algemene voorwaarden.....	24

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





## ARTIKEL 1: ALGEMEEN

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen **Bluebird & Hawk B.V.** (KvK nr 85931853), hierna te noemen: **Opdrachtnemer**, en een **Opdrachtgever**, voor zover van deze voorwaarden niet door Opdrachtnemer en Opdrachtgever (hierna tezamen te noemen: **partijen**) uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

Deze voorwaarden gelden ook voor de handelingen van derden die door de Opdrachtnemer zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de opdracht.

Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing.

Als één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk ongeldig of vernietigd zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen dan overleggen om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen worden gevolgd.

Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

Als er een situatie ontstaat die niet in deze algemene voorwaarden is geregeld, moet deze situatie worden beoordeeld volgens de intentie en het doel van deze voorwaarden.

Als de Opdrachtnemer niet altijd strikte naleving van deze voorwaarden eist, betekent dit niet dat de voorwaarden niet van toepassing zijn of dat de Opdrachtnemer het recht verliest om in andere gevallen strikte naleving te eisen.

## ARTIKEL 2: OFFERTES, AANBIEDINGEN

Alle offertes en aanbiedingen van de Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, waarna ze vervallen.

De Opdrachtnemer is niet gebonden aan zijn offertes of aanbiedingen als de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze, of een onderdeel daarvan, een duidelijke vergissing of verschrijving bevat.

De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere overheidsheffingen, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

Als de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het aanbod in de offerte of aanbieding, is de Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand volgens deze afwijkende aanvaarding, tenzij de Opdrachtnemer anders aangeeft.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





Een samengestelde prijsopgave verplicht de Opdrachtnemer niet om een deel van de opdracht uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

### **ARTIKEL 3: CONTRACTDUUR, UITVOERINGSTERMIJNEN, RISICO-OVERGANG, UITVOERING EN WIJZIGING OVEREENKOMST, PRIJSVERHOGING**

De overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor een bepaalde tijd, tenzij de aard van de overeenkomst anders aangeeft of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

Als er een termijn is overeengekomen of opgegeven voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of de levering van bepaalde zaken, is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn moet de Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden om alsnog aan de overeenkomst te voldoen.

De Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, gebaseerd op de op dat moment bekende stand van de wetenschap.

De Opdrachtnemer heeft het recht om bepaalde werkzaamheden door derden te laten uitvoeren. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

Als de Opdrachtnemer of door hem ingeschakelde derden werkzaamheden uitvoeren op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, zorgt de Opdrachtgever kosteloos voor de redelijkerwijs gewenste faciliteiten voor deze medewerkers.

De Opdrachtnemer heeft het recht om de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en elk voltooid gedeelte afzonderlijk te factureren. Als de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan de Opdrachtnemer de uitvoering van de volgende fase opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

De Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens die de Opdrachtnemer als noodzakelijk aangeeft, of die de Opdrachtgever redelijkerwijs als noodzakelijk zou moeten begrijpen, tijdig aan de Opdrachtnemer worden verstrekt. Als de benodigde gegevens voor de uitvoering van de overeenkomst niet tijdig aan de Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft de Opdrachtnemer het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de extra kosten als gevolg van de vertraging volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn begint pas nadat de Opdrachtgever de benodigde gegevens aan de Opdrachtnemer heeft verstrekt.

De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit het gebruik van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen voor een goede uitvoering, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen. Als de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst wordt gewijzigd, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever of bevoegde instanties, en dit leidt tot kwalitatieve en/of kwantitatieve veranderingen, kan dit gevolgen hebben voor de oorspronkelijke afspraken. Dit kan ook leiden tot een verhoging of verlaging van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag. De Opdrachtnemer zal, indien mogelijk, vooraf een prijsopgave doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan ook de oorspronkelijk opgegeven uitvoeringstermijn worden aangepast. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijzigingen in de overeenkomst, inclusief prijs- en termijnwijzigingen.

Als de overeenkomst wordt gewijzigd, inclusief aanvullingen, heeft de Opdrachtnemer het recht om pas met de uitvoering te beginnen nadat de bevoegde persoon binnen de Opdrachtnemer akkoord heeft gegeven en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de opgegeven prijs en andere voorwaarden, inclusief de te bepalen uitvoeringsdatum. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst vormt geen wanprestatie van de Opdrachtnemer en geeft de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

Zonder in gebreke te komen, kan de Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren als dit kwalitatieve en/of kwantitatieve gevolgen zou kunnen hebben voor de uit te voeren werkzaamheden of te leveren zaken.

Als de Opdrachtgever tekortschiet (in gebreke komt) in de deugdelijke nakoming van zijn verplichtingen jegens de Opdrachtnemer, is hij aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die daardoor aan de zijde van de Opdrachtnemer ontstaat.

Als de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever een vast honorarium of een vaste prijs overeenkomt, heeft de Opdrachtnemer toch altijd het recht om dit honorarium of deze prijs te verhogen zonder dat de Opdrachtgever de overeenkomst om die reden kan ontbinden, mits de prijsverhoging voortvloeit uit een wettelijke bevoegdheid of verplichting, een stijging van de kosten van grondstoffen, lonen, enzovoort, of andere onvoorziene omstandigheden bij het aangaan van de overeenkomst.

Als de prijsstijging, anders dan door een wijziging van de overeenkomst, meer dan 10% bedraagt en binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst plaatsvindt, heeft alleen de Opdrachtgever die een beroep kan doen op titel 5, afdeling 3 van Boek 6 BW, het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Dit geldt niet als de Opdrachtnemer alsnog bereid is om de overeenkomst uit te voeren tegen het oorspronkelijk overeengekomen bedrag; als de prijsverhoging voortvloeit uit een wettelijke bevoegdheid of verplichting van de Opdrachtnemer; als is overeengekomen dat de levering langer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zal plaatsvinden; of, bij levering van een zaak, als is overeengekomen dat de levering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





De Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de prijzen jaarlijks aan te passen op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Indien een prijswijziging plaatsvindt binnen drie maanden na het tot stand komen van de overeenkomst, maar vóór de aanvang van de levering van de dienst of het product, heeft deze wijziging geen invloed op de eerder overeengekomen prijs. Indien een prijsverhoging plaatsvindt ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar vóór de start van de levering, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.

#### **ARTIKEL 4: OPSCHORTING, ONTBINDING EN TUSSENTIJDSE OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST**

De Opdrachtnemer is bevoegd om de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden als de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt. Dit geldt ook als na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden bekend worden die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen, als de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is gevraagd om zekerheid te stellen voor de nakoming van zijn verplichtingen en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is, of als door vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van de Opdrachtnemer kan worden verwacht dat hij de overeenkomst onder de oorspronkelijk overeengekomen voorwaarden nakomt.

Bovendien is de Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden als zich omstandigheden voordoen die nakoming van de overeenkomst onmogelijk maken, of als er andere omstandigheden zijn waardoor het in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden verwacht dat hij de overeenkomst ongewijzigd in stand houdt.

Als de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Als de Opdrachtnemer de nakoming van zijn verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken volgens de wet en de overeenkomst.

Als de Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op geen enkele wijze verplicht om schade en kosten die daardoor ontstaan te vergoeden.

Als de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft de Opdrachtnemer recht op vergoeding van de schade, inclusief de kosten, die daardoor direct en indirect ontstaan.

Als de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, heeft de Opdrachtnemer het recht om de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling. De Opdrachtgever is daarentegen, vanwege wanprestatie, wel verplicht tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Als de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de Opdrachtnemer, zal hij in overleg met de Opdrachtgever zorgen voor de overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Als de overdracht van de werkzaamheden extra kosten voor de Opdrachtnemer met zich meebrengt, worden deze kosten aan de

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is verplicht deze kosten binnen de gestelde termijn te voldoen, tenzij de Opdrachtnemer anders aangeeft.

Als de Opdrachtgever failliet gaat, uitstel van betaling aanvraagt, failliet wordt verklaard, of als er beslag wordt gelegd op zijn bezittingen (en dit beslag niet binnen drie maanden wordt opgeheven), of als de Opdrachtgever door schuldsanering of een andere reden niet meer vrij over zijn vermogen kan beschikken, mag de Opdrachtnemer de overeenkomst direct beëindigen of de order annuleren. De Opdrachtnemer hoeft in dat geval geen schadevergoeding te betalen. Alle openstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever worden dan direct opeisbaar.

Als de Opdrachtgever een geplaatste order of opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, worden de reeds uitgevoerde werkzaamheden en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, samen met eventuele transport- en leveringskosten en de gereserveerde arbeidstijd voor de uitvoering van de overeenkomst, volledig aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.

## ARTIKEL 5: OVERMACHT

De Opdrachtnemer hoeft geen verplichtingen na te komen tegenover de Opdrachtgever als hij door omstandigheden, die niet zijn schuld zijn en die niet volgens de wet, een rechtshandeling of algemeen geldende opvattingen voor zijn rekening komen, wordt gehinderd.

Onder overmacht verstaan we in deze algemene voorwaarden alle oorzaken van buitenaf, voorzien of onvoorzien, waar de Opdrachtnemer geen invloed op heeft en waardoor hij zijn verplichtingen niet kan nakomen. Dit omvat ook werkstakingen bij de Opdrachtnemer of derden. De Opdrachtnemer kan zich ook op overmacht beroepen als de omstandigheden die de nakoming van de overeenkomst verhinderen, optreden nadat hij zijn verplichtingen had moeten nakomen. Voorbeelden van overmacht zijn een virusuitbraak, een epidemie, een pandemie of oorlog.

De Opdrachtnemer kan zijn verplichtingen uit de overeenkomst opschorren zolang de overmacht duurt. Als deze periode langer dan één maand duurt, mag elke partij de overeenkomst ontbinden zonder verplicht te zijn schadevergoeding aan de andere partij te betalen.

Als de Opdrachtnemer tijdens de overmacht een deel van zijn verplichtingen uit de overeenkomst al is nagekomen of kan nakomen, en dit deel heeft zelfstandige waarde, mag hij dit deel apart factureren. De Opdrachtgever moet deze factuur betalen alsof het een aparte overeenkomst is.

## ARTIKEL 6: FACTURATIE, BETALING EN INCASSOKOSTEN

Betaling moet altijd binnen 14 dagen na de factuurdatum worden gedaan, op een manier die door de Opdrachtnemer is aangegeven en in de valuta waarin de factuur is opgesteld, tenzij de Opdrachtnemer schriftelijk anders aangeeft.

Als een overeenkomst langer dan één maand duurt, mag de Opdrachtnemer maandelijks factureren voor de tot dan toe uitgevoerde werkzaamheden en/of naar rato van de voortgang van de opdracht.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





Bij een opleiding kan de facturatie plaatsvinden nadat de deelnemer is ingeschreven.

Als de Opdrachtgever een factuur niet op tijd betaalt, is hij van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever moet dan de wettelijke rente betalen. De rente wordt berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment dat het volledige bedrag is betaald.

De Opdrachtnemer heeft het recht om betalingen van de Opdrachtgever eerst te gebruiken om de kosten te dekken, daarna om de openstaande rente te betalen, en ten slotte om de hoofdsom en de lopende rente te verminderen. De Opdrachtnemer kan een betalingsaanbod weigeren als de Opdrachtgever een andere volgorde voor de betaling aangeeft. Ook kan de Opdrachtnemer weigeren om de hoofdsom volledig af te lossen als de openstaande en lopende rente en incassokosten niet worden betaald.

De Opdrachtgever mag nooit het bedrag dat hij aan de Opdrachtnemer verschuldigd is verrekenen. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

De Opdrachtgever die geen beroep kan doen op afdeling 6.5.3 (artikelen 231 tot en met 247 van boek 6 BW) mag de betaling van een factuur ook om andere redenen niet opschorten.

Als de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet (op tijd) nakomt, zijn alle redelijke kosten om betaling buiten de rechter om te verkrijgen voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend volgens de Nederlandse incassopraktijk, momenteel de methode van Rapport Voorwerk II. Als de Opdrachtnemer echter hogere incassokosten heeft gemaakt die redelijkerwijs nodig waren, komen deze kosten ook voor vergoeding in aanmerking. Eventuele gerechtelijke en executiekosten worden ook op de Opdrachtgever verhaald. De Opdrachtgever moet ook rente betalen over de verschuldigde incassokosten.

## ARTIKEL 7: EIGENDOMSVOORBEHOUD

Het door in het kader van de overeenkomst Opdrachtnemer geleverde blijft eigendom van Opdrachtnemer totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

Het door Opdrachtnemer geleverde dat onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

De Opdrachtgever moet altijd alles doen wat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van de Opdrachtnemer te beschermen.

Als derden beslag leggen op de geleverde goederen onder eigendomsvoorbehoud, of rechten daarop willen vestigen of doen gelden, moet de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen. De Opdrachtgever moet de geleverde goederen onder eigendomsvoorbehoud verzekeren en verzekerd houden tegen brand, ontploffing, waterschade en diefstal, en de verzekeringspolis op verzoek aan de Opdrachtnemer tonen. Bij een

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





eventuele uitkering van de verzekering heeft de Opdrachtnemer recht op deze gelden. De Opdrachtgever verbindt zich om mee te werken aan alles wat nodig of wenselijk is in dit kader. Als de Opdrachtnemer zijn eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke toestemming aan de Opdrachtnemer en door hem aangewezen derden om de plaatsen te betreden waar de eigendommen zich bevinden en deze terug te nemen.

## **ARTIKEL 8: GARANTIES, ONDERZOEK EN RECLAMES, VERJARINGSTERMIJN**

De door de Opdrachtnemer te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die redelijkerwijs gesteld kunnen worden op het moment van levering en zijn bedoeld voor normaal gebruik in Nederland. De garantie in dit artikel geldt voor goederen die bestemd zijn voor gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland moet de Opdrachtgever zelf controleren of de goederen geschikt zijn voor gebruik daar en voldoen aan de gestelde voorwaarden. De Opdrachtnemer kan in dat geval andere garantie- en voorwaarden stellen voor de te leveren goederen of uit te voeren werkzaamheden.

De garantie genoemd in de eerste paragraaf van dit artikel geldt voor een periode van 14 dagen na levering, tenzij de aard van het geleverde anders aangeeft of partijen iets anders hebben afgesproken. Als de door de Opdrachtnemer verstrekte garantie betrekking heeft op een product dat door een derde is geproduceerd, is de garantie beperkt tot de garantie die de producent van dat product geeft, tenzij anders vermeld.

Elke vorm van garantie vervalt als een gebrek is ontstaan door onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik, gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud door de Opdrachtgever en/of derden. Dit geldt ook als de Opdrachtgever of derden zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer wijzigingen aan het product hebben aangebracht of geprobeerd hebben aan te brengen, als er zaken aan zijn bevestigd die er niet aan bevestigd moeten worden, of als het product op een andere dan de voorgeschreven manier is bewerkt.

De Opdrachtgever heeft ook geen recht op garantie als het gebrek is ontstaan door omstandigheden waar de Opdrachtnemer geen invloed op heeft, zoals weersomstandigheden (bijvoorbeeld extreme regenval of temperaturen) en dergelijke.

De Opdrachtgever moet het geleverde onmiddellijk onderzoeken zodra het beschikbaar is of zodra de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Hij moet controleren of de kwaliteit en/of kwantiteit overeenkomt met wat is afgesproken en voldoet aan de eisen. Zichtbare gebreken moeten binnen 10 dagen na levering schriftelijk aan de Opdrachtnemer worden gemeld. Niet-zichtbare gebreken moeten direct, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking, schriftelijk worden gemeld. De melding moet een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van het gebrek bevatten, zodat de Opdrachtnemer adequaat kan reageren. De Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer de gelegenheid geven om de klacht te onderzoeken.

Als de Opdrachtgever op tijd reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever moet nog steeds de overige bestelde zaken afnemen en

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





betalen, evenals de opdrachten die hij aan de Opdrachtnemer heeft gegeven. Als een gebrek later wordt gemeld, heeft de Opdrachtgever geen recht meer op herstel, vervanging of schadevergoeding. Als vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dit op tijd is gemeld, zal de Opdrachtnemer de gebrekkige zaak binnen een redelijke termijn na ontvangst terugnemen of, als retournering niet mogelijk is, na schriftelijke kennisgeving van het gebrek door de Opdrachtgever, naar keuze van de Opdrachtnemer, vervangen, herstellen of een vervangende vergoeding geven. In geval van vervanging moet de Opdrachtgever de vervangen zaak aan de Opdrachtnemer retourneren en de eigendom aan de Opdrachtnemer overdragen, tenzij de Opdrachtnemer anders aangeeft.

Als blijkt dat een klacht ongegrond is, zijn de daardoor ontstane kosten, inclusief de onderzoekskosten, volledig voor rekening van de Opdrachtgever.

Na afloop van de garantietermijn worden alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijkosten, aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.

In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, is de verjaringstermijn voor alle vorderingen en verweren tegen de Opdrachtnemer en de door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, 14 dagen.

## ARTIKEL 9: AANSPRAKELIJKHEID

Als de Opdrachtnemer aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot wat in deze bepaling is geregeld.

De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die is ontstaan doordat hij is uitgegaan van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de Opdrachtgever zijn verstrekt.

Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal eenmaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is altijd beperkt tot het bedrag dat zijn verzekeraar in voorkomend geval uitkeert.

De Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor directe schade. Directe schade omvat alleen de redelijke kosten voor het vaststellen van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover deze betrekking hebben op schade volgens deze voorwaarden. Het omvat ook de redelijke kosten om de gebrekkige prestatie van de Opdrachtnemer te herstellen, voor zover deze aan de Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, en de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, mits de Opdrachtgever kan aantonen dat deze kosten hebben bijgedragen aan het beperken van directe schade zoals bedoeld in deze voorwaarden. De Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.





De Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor de gevolgen van een cyber incident bij Opdrachtgever, ook als deze alle adviezen van Opdrachtnemer in het kader van een overeenkomst heeft opgevolgd.

De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

## ARTIKEL 10: OPLEIDING, TRAINING OF CURSUS

### 10.1 ALGEMENE BEGRIPSBEPALINGEN BIJ OPLEIDING, TRAINING OF CURSUS

**Het opleidingsinstituut:** Bluebird & Hawk B.V. te Apeldoorn.

**Opleiding:** een opleiding, training of cursus.

**De deelnemer:** degene die zich via het inschrijfformulier (hardcopy of digitaal) heeft ingeschreven voor één van de door het opleidingsinstituut georganiseerde opleidingen.

**De Opdrachtgever:** zie ook artikel 1. Bij een opleiding wordt meer specifiek onder Opdrachtgever verstaan: de organisatie die op basis van een offerte of via het inschrijfformulier één of meerdere van haar medewerkers heeft ingeschreven voor één van de door het opleidingsinstituut georganiseerde opleidingen of een in company opleiding.

**Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst op afstand is een afspraak die volledig via communicatiemiddelen op afstand, zoals brieven of elektronische berichten, tot stand is gekomen.

**Examen:** een officiële toets, waarmee een (deel van een) opleiding wordt afgerond

**Opleiding door middel van afstandsonderwijs:** Met afstandsonderwijs wordt in deze voorwaarden e-learning of schriftelijk onderwijs op afstand bedoeld.

### 10.2 TOEPASSELIJKHEID

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door het opleidingsinstituut gedane opleidingsoffertes en op alle door haar gesloten opleidingsovereenkomsten met de deelnemer of de Opdrachtgever.

Deze voorwaarden worden éénmalig met een offerte of met de inschrijvingsbevestiging aan de deelnemer of de Opdrachtgever verstrekt.

Daar waar in het vervolg 'deelnemer' staat beschreven, kan veelal ook 'Opdrachtgever' staan. Dit is afhankelijk of de deelnemer zich als natuurlijk persoon inschrijft of door een organisatie wordt ingeschreven.

Door het inschrijfformulier in te dienen, verklaart men bekend te zijn met deze voorwaarden en deze zonder voorbehoud te accepteren.

### 10.3 DE OPLEIDINGSINHOUD

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





Deelnemers krijgen de garantie dat de opleiding voldoet aan de eisen van de instantie die het examen afneemt. Als deze eisen veranderen, wordt de opleiding hierop aangepast.

#### 10.4 INSCHRIJVING

Een deelnemer schrijft zich in voor een opleiding door een volledig ingevuld (digitaal) inschrijvingsformulier in te sturen. Met de inschrijving gaat de deelnemer akkoord met de algemene voorwaarden en de relevante informatie voor de opleiding. Het opleidingsinstituut bevestigt de inschrijving schriftelijk aan de deelnemer en eventueel aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. In de bevestiging staat de periode waarin de deelnemer de opleiding volgt en de door de deelnemer gekozen locatie. Vanaf het moment van inschrijving heeft de deelnemer 14 kalenderdagen bedenktijd om de inschrijving kosteloos te annuleren, tenzij de deelnemer al een opleidingsdag(deel) heeft gevolgd. In dat geval moet de deelnemer een evenredig deel van de opleidingsprijs betalen. Indien de deelnemer jonger dan 18 jaar is, dient een wettelijke vertegenwoordiger van de deelnemer het inschrijfformulier mede te ondertekenen.

Wanneer de Opdrachtgever akkoord gaat met een offerte voor een in-company opleiding, wordt de hele groep ingeschreven. Het opleidingsinstituut bevestigt de inschrijving schriftelijk (per e-mail). In de bevestiging aan de Opdrachtgever staat de periode en locatie van de opleiding. De Opdrachtgever informeert de deelnemers hierover. Een inschrijfformulier dat onvolledig of onjuist is ingevuld, of niet de gevraagde bijlagen bevat, wordt niet in behandeling genomen. Het opleidingsinstituut stuurt hierover een e-mailbericht. Het opleidingsinstituut geeft waar van toepassing de minimale vooropleidingseisen aan.

Als na toelating blijkt dat een deelnemer onjuiste gegevens heeft verstrekt om toegelaten te worden tot een opleiding, wordt hij alsnog niet toegelaten of van verdere deelname uitgesloten, zonder restitutie van het opleidingsgeld.

Bij overinschrijving wordt een wachtlijst opgesteld. Kandidaten op de wachtlijst krijgen voorrang bij toelating tot de eerstvolgende opleiding.

De deelnemer moet elke wijziging in persoonlijke gegevens schriftelijk doorgeven aan het opleidingsinstituut.

#### 10.5 LESTIJDEN, - DAGEN EN -LOCATIE

Het opleidingsinstituut heeft het recht om bij onvoldoende aanmeldingen of om onderwijskundige of organisatorische redenen de opleidingsdag, locatie of lestijd voor aanvang van de opleiding te wijzigen. Dit kan door:

- de opleiding bij onvoldoende inschrijvingen door te schuiven naar de eerstvolgende startdatum;
- de opleiding bij onvoldoende inschrijvingen op een locatie samen te voegen met dezelfde opleiding op een andere locatie;
- de opleiding bij onvoldoende inschrijvingen samen te voegen met een vergelijkbare opleiding op dezelfde locatie.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





Als de deelnemer niet akkoord gaat met deze wijziging, kan hij dit binnen zeven dagen, maar vóór de start van de opleiding, schriftelijk (per e-mail) melden. De overeenkomst wordt dan kosteloos ontbonden en eventuele betalingen worden teruggestort.

Het opleidingsinstituut mag in ernstige gevallen van overmacht de lestijden of locatie tussentijds wijzigen. In zo'n geval kan geen beroep worden gedaan op de ontbindende voorwaarden.

Het opleidingsinstituut verplicht zich om lesuitval te voorkomen, tenzij er sprake is van overmacht. Een uitgevallen les wordt op een later tijdstip ingehaald. De uitval en het inhaalmoment worden zo snel mogelijk bekendgemaakt.

De vakanties worden door het opleidingsinstituut vastgesteld en aan het begin van de opleiding bekendgemaakt.

Het lesrooster wordt naar het e-mailadres van de deelnemer gestuurd. De deelnemer moet op tijd aanwezig zijn bij de les. Als de deelnemer verwacht verhinderd te zijn, moet hij dit melden aan het opleidingsinstituut.

#### 10.6 ANNULEREN VAN EEN OPLEIDING

Bij een overeenkomst voor contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de bedenktijd, de volgende annuleringsregeling als de deelnemer de opleiding annuleert of als de Opdrachtgever de in-company opleiding annuleert:

- Annulering tot drie maanden voor aanvang van het contactonderwijs is kosteloos.
- Bij annulering korter dan drie maanden voor aanvang van het contactonderwijs is 30% van de studiekosten verschuldigd.
- Bij annulering korter dan twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is 65% van de studiekosten verschuldigd.
- Bij annulering minder dan één maand voor aanvang van het contactonderwijs zijn de volledige studiekosten verschuldigd.
- Bij afstandsonderwijs is annulering niet meer mogelijk nadat de overeenkomst is gesloten en de bedenktijd is verstreken of zodra de inlogcodes zijn geactiveerd en verstrekt. Het opleidingsinstituut bevestigt de opzegging schriftelijk, inclusief het nog te betalen bedrag.
- Als het volledige bedrag voor de opleiding vooraf is betaald, wordt het te veel betaalde bedrag binnen 30 werkdagen na beëindiging of annulering van de opleiding teruggestort.
- Indien een deelnemer bij annulering de volledige studiekosten moet betalen en dit heeft gedaan, mag hij/zij binnen één jaar na factuurdatum éénmalig deelnemen aan dezelfde opleiding, tenzij deze opleiding niet meer wordt aangeboden. In dat geval is er geen restitutieplichting.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





- Als een deelnemer bij annulering de volledige studiekosten moet betalen en dit heeft gedaan, kan een vervangende deelnemer (die aan de toelatingseisen voldoet) de opleiding volgen.
- In bijzondere gevallen kan de leiding van het opleidingsinstituut besluiten dat er geen annuleringskosten verschuldigd zijn.

### 10.7 BETALING VAN HET OPLEIDINGSGELD

Het verschuldigde opleidingsgeld staat vermeld op het inschrijfformulier en moet vóór de start van de opleiding bij vooruitbetaling worden voldaan. Tenzij anders overeengekomen, dient de betaling binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te worden voldaan door de deelnemer of de instantie die de deelnemer heeft ingeschreven.

Als de betalingstermijn is verstreken, is de deelnemer in verzuim. Het opleidingsinstituut stuurt dan een betalingsherinnering en geeft de deelnemer nog 7 dagen de tijd om te betalen.

Bij niet tijdige, volledige of correcte betaling kan het opleidingsinstituut de levering van studiemateriaal opschorten, de toegang tot lessen of (her)examens ontzeggen, de uitslag van (her)examens niet bekendmaken, of het diploma niet verstrekken. In dat geval is het volledige opleidingsgeld direct opeisbaar.

Examengeld moet rechtstreeks aan het examenbureau worden betaald, aangezien het opleidingsinstituut niet verantwoordelijk is voor de exameninschrijving.

Bij schorsing, ontzegging van de toegang of verwijdering van het opleidingsinstituut (zie art. 10.18) blijft de betalingsverplichting onverminderd bestaan en is het opleidingsgeld direct opeisbaar.

### 10.8 INVORDERING VAN HET OPLEIDINGSGELD

Als na het verstrijken van de termijn van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is het opleidingsinstituut gerechtigd incassomaatregelen te nemen. Het openstaande bedrag wordt verhoogd met de wettelijke rente en incasso- en proceskosten. De rente wordt berekend vanaf de vervaldatum van de betaling en is gelijk aan de wettelijke rente.

### 10.9 OPLEIDINGSPRIJZEN

Het opleidingsinstituut mag de opleidingsprijzen jaarlijks aanpassen op basis van de Consumenten Prijs Index van het CBS. Als er binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar vóór de start van het onderwijs of de levering van het opleidingsmateriaal, een prijswijziging plaatsvindt, heeft dit geen invloed op de overeengekomen prijs. De deelnemer heeft het recht de overeenkomst te ontbinden als de opleidingsprijs wordt verhoogd ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór de start van het onderwijs of de levering van het opleidingsmateriaal.

### 10.10 SUBSIDIE

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





Deelnemers of hun werkgever moeten, indien gewenst en van toepassing, zelf de subsidieaanvraag indienen bij de betrokken instantie.

### 10.11 STUDIEMATERIAAL EN VERSTREKKING STUDIEMATERIAAL

De globale inhoud van de opleiding staat beschreven in de opleidingsinformatie. Voor elke opleiding wordt studiemateriaal ontwikkeld en onderhouden, waarbij het opleidingsinstituut zich richt, indien van toepassing, op de toets- en eindtermen van de opleiding.

Het opleidingsinstituut aanvaardt geen aansprakelijkheid voor foutieve interpretatie van de inhoud van het studiemateriaal of de daarin vermelde aanwijzingen.

Het studiemateriaal wordt in principe op de eerste lesdag, maar éénmalig, aan de deelnemer uitgereikt.

Het opleidingsinstituut behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het programma, de inhoud van de opleidingen en het docententeam.

Het opleidingsinstituut aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden in het aangeboden studiemateriaal.

Het opleidingsinstituut aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard dan ook, aan deelnemers of derden, ontstaan in verband met de opleiding, inclusief schade door diefstal of verlies en eventuele gevolgschade of productschade.

### 10.12 HUISWERK / WERKSTUKKEN / HUISWERKOPDRACHTEN

De deelnemer wordt aangeraden het opgegeven huiswerk (werkstukken/huiswerkopdrachten) volledig te maken en ter correctie in te leveren, volgens de aanwijzingen van de docent(en). De deelnemer heeft tot een half jaar na ontvangst van het laatste studiemateriaal recht op correctie van de uitwerkingen, mits aan de betalingsverplichtingen is voldaan. Verlenging per half jaar is mogelijk tegen de dan geldende (administratie)kosten.

Huiswerk (werkstukken/huiswerkopdrachten) kan een integraal onderdeel van de opleiding zijn. In het examenreglement specificeert het opleidingsinstituut de voorwaarden voor het huiswerk en de gevolgen van de beoordeling voor het afronden van de opleiding of deelname aan het examen.

### 10.13 BEËINDIGING VAN DE OPLEIDINGSOVEREENKOMST

De deelnemer kan een opleidingsovereenkomst op elk moment opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in principe niet tot restitutie van de verschuldigde studiekosten of het vervallen van de betaalplicht, behalve voor nog niet geleverd studiemateriaal.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





Voortijdige beëindiging van een opleiding moet schriftelijk aan het opleidingsinstituut worden gemeld.

Bij overlijden van de deelnemer wordt de overeenkomst beëindigd vanaf de datum van overlijden.

Het opleidingsinstituut kan de overeenkomst eenzijdig opzeggen en beëindigen als de deelnemer zich zodanig gedraagt dat de belangen van het opleidingsinstituut, de docent of andere deelnemers ernstig worden geschaad. De verplichting tot betaling van het volledige opleidingsgeld blijft dan onverminderd bestaan.

De overeenkomst eindigt door het afleggen van het examen/de examens van de opleiding waarop deze overeenkomst betrekking heeft.

De overeenkomst eindigt ook door het verstrijken van de termijn waarin de lessen worden gegeven waarvoor de opleiding is aangegaan.

#### 10.14 GEBRUIKSRECHT STUDIEMATERIAAL EN AUTEURSRECHT

Het opleidingsinstituut bepaalt welke materialen en boeken tijdens de opleiding worden gebruikt en verstrekt. Boeken en materialen kunnen bij het opleidingsinstituut worden aangeschaft en worden na betaling eigendom van de deelnemer.

De intellectuele en industriële eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht op het studiemateriaal, blijven altijd bij het opleidingsinstituut. Het studiemateriaal waarvoor de deelnemer de volledige prijs heeft betaald, mag hij behouden.

Gebruik van het studiemateriaal voor andere doeleinden dan eigen studie is niet toegestaan. Het materiaal mag niet worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, verkocht, gekopieerd of aan derden verstrekt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het opleidingsinstituut.

Specifieke bepalingen over het gebruik van het opleidingsmateriaal en gedeponeerde merknamen zijn, waar van toepassing, vermeld in het betreffende opleidingsmateriaal.

Zolang het opleidingsgeld niet is voldaan, blijft het uitgereikte studiemateriaal eigendom van het opleidingsinstituut.

Als de deelnemer, om welke reden dan ook, de opleiding niet voortzet, moet hij het studiemateriaal binnen een week retourneren aan het opleidingsinstituut. Anders bedragen de kosten voor het studiemateriaal € 250,-- exclusief BTW, en worden deze door het opleidingsinstituut gefactureerd.

#### 10.15 EXAMEN

Bij aanvang van de opleiding ontvangt de deelnemer, indien van toepassing, mondelinge informatie over het examen dat aansluitend op de opleiding kan worden afgelegd. De kosten voor deelname aan het examen zijn niet bij het opleidingsgeld inbegrepen, tenzij anders vermeld in de opleidingsinformatie.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





De examendata en -locatie worden op de website van de exameninstelling gepubliceerd. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de inschrijving bij een examenbureau en betalen het examengeld rechtstreeks aan het examenbureau, tenzij anders vermeld in de opleidingsinformatie. De deelnemer moet op tijd aanwezig zijn bij het examen.

Als de deelnemer niet deelneemt aan het examen dat bij de opleiding is inbegrepen, moet hij zich opnieuw inschrijven voor een (her)examen bij het opleidingsinstituut. Er is geen recht op restitutie van het examengeld.

Als de deelnemer zakt voor het schriftelijk examen dat bij de opleiding is inbegrepen, heeft hij recht op deelname aan een herexamen. Dit herexamen moet binnen een jaar na de eerste deelname aan het examen plaatsvinden. De deelnemer moet zich opnieuw inschrijven voor het herexamen bij het opleidingsinstituut. Aan het herexamen zijn kosten verbonden.

#### **10.16 INSPANNINGSVERPLICHTING**

De deelnemer zet zich in om een optimaal resultaat te bereiken en voert de gegeven opdrachten naar beste vermogen uit. Het opleidingsinstituut biedt de deelnemer de mogelijkheid om het beste resultaat te behalen.

#### **10.17 AANSPRAKELIJKHEID ROND EEN OPLEIDING**

Het opleidingsinstituut is niet verantwoordelijk voor vermissing, beschadiging of diefstal van persoonlijke eigendommen van de deelnemer.

Alle schade die door de deelnemer wordt veroorzaakt, of dit nu opzettelijk of door nalatigheid is, zal op kosten van de deelnemer of zijn wettelijk vertegenwoordiger worden hersteld.

De deelnemer is aansprakelijk voor beschadigingen aan kleding en andere eigendommen van derden.

#### **10.18 SCHORSING EN VERWIJDERING**

Naast het niet tijdig betalen van het opleidingsgeld, kan wangedrag ook leiden tot schorsing. Schorsing wordt per aangetekende brief meegedeeld, met vermelding van de reden en de duur van de schorsing.

Als het opleidingsinstituut een gegronde reden heeft, kan het besluiten een deelnemer niet toe te laten tot een opleiding of een deelnemer van verdere deelname uit te sluiten, zonder restitutie van het opleidingsgeld.

#### **10.19 HUISREGELS**

De deelnemer verplicht zich alle lessen van de opleiding te volgen en het opgegeven huiswerk, zowel theoretisch als praktisch, naar behoren te maken. Bij afwezigheid door ziekte of andere redenen moet de deelnemer dit voor aanvang van de les melden aan het opleidingsinstituut, met opgave van reden.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





De deelnemer moet de werkplek schoon en netjes achterlaten. Het is niet toegestaan om etenswaren te nuttigen in de leslokalen.

In het opleidingsinstituut geldt een algeheel rookverbod in alle ruimten en mobiele telefoons moeten tijdens de lessen worden uitgeschakeld.

## 10.20 ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

Op de registratie van persoonsgegevens is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Het opleidingsinstituut verwerkt persoonsgegevens, wat alle gegevens omvat die informatie kunnen verschaffen over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. In ons privacy statement op onze website worden de doeleinden voor de verwerking van persoonsgegevens en de rechten van de deelnemers volgens de AVG uiteengezet.

## 10.21 KLACHTEN OF GESCHILLEN

Alle uitingen van ongenoegen over de door het opleidingsinstituut geleverde producten en/of diensten worden als klacht behandeld. Binnen 20 werkdagen na het indienen van de klacht ontvangt de deelnemer bericht over de behandeling ervan.

Het opleidingsinstituut beslist in situaties waarin deze voorwaarden niet voorzien.

## 10.22 WIJZIGINGEN VOORBEHOUDEN

Druk- en zetfouten, prijswijzigingen en wijzigingen in de inhoud van de opleidingen in de studie-informatie of op de website voorbehouden.

## ARTIKEL 11: VRIJWARING

De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden die schade lijden in verband met de uitvoering van de overeenkomst, als deze schade niet aan de Opdrachtnemer te wijten is. Als de Opdrachtnemer door derden wordt aangesproken, moet de Opdrachtgever de Opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bijstaan en direct alles doen wat van hem verwacht mag worden. Als de Opdrachtgever niet de juiste maatregelen neemt, mag de Opdrachtnemer zelf actie ondernemen zonder ingebrekestelling. Alle kosten en schade die hierdoor ontstaan voor de Opdrachtnemer en derden zijn volledig voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

## ARTIKEL 12: INTELLECTUEEL EIGENDOM

De Opdrachtnemer behoudt de rechten en bevoegdheden die hem toekomen volgens de Auteurswet en andere intellectuele eigendoms wetten. De Opdrachtnemer mag de kennis die hij door de uitvoering van een overeenkomst heeft opgedaan ook voor andere doeleinden gebruiken, zolang hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever aan derden wordt verstrekt.

## ARTIKEL 13: TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woon- of vestigingsplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

De rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Partijen zullen pas naar de rechter stappen nadat zij zich maximaal hebben ingespannen om het geschil in onderling overleg op te lossen.

## **ARTIKEL 14: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – SECURITY & PRIVACY OFFICE**

### **14.1 DOEL EN REIKWIJDTE**

Deze SLA beschrijft de dienstverlening van het Security & Privacy Office. Het Security & Privacy Office biedt tactische en strategische ondersteuning op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. De afspraken in deze SLA zijn van toepassing zolang het bijbehorende abonnement actief is.

### **14.2 WAT KUNT U VAN ONS VERWACHTEN?**

Binnen deze dienstverlening kunt u onder meer terecht voor:

- Interpretatie van relevante wet- en regelgeving (zoals AVG, NIS2, BIO, DORA)
- Advies over informatiebeveiligingsbeleid en privacykaders
- Ondersteuning bij risico-inschattingen en risicomanagement
- Beoordeling van klant- of leveranciersvragen (zoals DPIA's, audits of contracteisen)
- Praktische en strategische vragen over beveiligingsmaatregelen en governance
- Feedback op beleidsstukken, bewustwordingsplannen of auditresultaten

Onze dienstverlening is adviserend en kennisgedreven van aard.

### **14.3 WAT VALT NIET ONDER DEZE DIENSTVERLENING?**

Om de scope helder af te bakenen, vallen onder andere de volgende activiteiten niet onder deze dienst:

- Operationele IT-ondersteuning, systeembeheer of technische troubleshooting.
- Uitvoering van forensisch onderzoek of incident response op locatie.
- Opstellen van volledige beleidsdocumenten zonder inbreng van de klant.
- Juridische toetsing op formeel niveau (zoals opstellen van juridische clausules).
- Technische uitvoeringstaken, zoals implementatie van software of configuraties.
- Structureel projectmanagement of programmaleiding.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





- Vaste beschikbaarheid buiten kantoor tijden, tenzij expliciet overeengekomen.

Voor deze activiteiten kunnen wij aanvullende dienstverlening aanbieden in de vorm van losse opdrachten of (doorlopende) add-ons.

#### 1 4.4 BEREIKBAARHEID EN CONTACT

- E-mail: [Office@bluebirdandhawk.nl](mailto:Office@bluebirdandhawk.nl)
- Telefoon: [+31-55-737 0051](tel:+31-55-737-0051) (bereikbaar tijdens kantooruren)
- Kantooruren: maandag t/m vrijdag, 09:00 – 17:00 uur (uitgezonderd feestdagen)

#### 1 4.5 REACTIETIJD EN AFHANDELING

Serviceniveau	Eerste reactie binnen	Voortgangsgesprek
Bronze	2 werkdagen	Elk kwartaal
Silver	2 werkdagen	Elk kwartaal
Gold	8 uur	Maandelijks
Platinum	In overleg	In overleg

**Toelichting serviceniveaus:** De bovengenoemde *reactietijd* is de tijd waarbinnen u een eerste inhoudelijke reactie of ontvangstbevestiging van ons mag verwachten. In veel gevallen zullen we direct met het beantwoorden van uw vraag beginnen. Als een vraag complex is en nader onderzoek vergt, laten wij binnen de reactietijd weten dat we eraan werken en ontvangt u een inschatting wanneer u een volledig antwoord kunt verwachten. We streven ernaar iedere vraag zo spoedig mogelijk af te handelen. Gold- en Platinum-abonnees krijgen voorrang bij de behandeling van vragen (korte responstijd). **Spoedeisende vragen** (bijvoorbeeld een ernstig beveiligingsincident of urgente compliance-deadline) kunnen, in overleg, met prioriteit worden behandeld – mits dit redelijkerwijs uitvoerbaar is en de ondersteuning aan andere klanten niet schaadt.

**Bereikbaarheid en contact:** U kunt uw vragen en verzoeken indienen via e-mail ([Office@bluebirdandhawk.nl](mailto:Office@bluebirdandhawk.nl)) of telefonisch via ([+31-55-737 0051](tel:+31-55-737-0051)). Ons Security & Privacy Office is bemenst tijdens reguliere kantooruren (ma-vr, 9:00–17:00 uur), mochten wij telefonisch in gesprek zijn kunt u voicemail achterlaten of ons mailen. Vragen die buiten deze tijden binnenkomen worden de volgende werkdag opgepakt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen (bij Platinum maatwerk mogelijk).

**Kwaliteit van dienstverlening:** Onze professionals zijn gecertificeerd op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (bijvoorbeeld CISSP, CISM, CIPP/E, CIPM, en certificeringen in Microsoft- en AWS-cloudbeveiliging). Zij werken volgens internationale standaarden en best practices. U mag erop vertrouwen dat de adviezen up-to-date, accuraat en in lijn zijn met geldende beveiligingsnormen.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





We hanteren intern strikte kwaliteitscontroles op antwoorden en blijven continu bijscholen zodat onze kennis actueel blijft.

#### 1 4.6 VERANTWOORDELIJKHEDEN

##### Bluebird & Hawk:

- Levert gecertificeerde professionals (zoals CISSP, CIPP/E).
- Reageert tijdig en accuraat.
- Behandelt informatie vertrouwelijk.
- Signaleert knelpunten proactief.

##### Klant:

- Formuleert vragen duidelijk en volledig.
- Levert benodigde achtergrondinformatie.
- Respekteert het fair use-beleid (zie punt 14.9).
- Meldt tijdig knelpunten of ontevredenheid.

#### 1 4.7 VERTROUWELIJKHEID EN BEVEILIGING

- Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- Indien gewenst ondertekenen wij een NDA.
- Wij hanteren passende beveiligingsmaatregelen conform ISO27001.
- Onze communicatie is versleuteld waar mogelijk.

#### 1 4.8 WIJZIGINGEN EN LOOPTIJD

- De SLA loopt gelijk aan het abonnement.
- Wijzigingen worden schriftelijk overeengekomen (bijv. als addendum).
- Iedere add-on heeft een looptijd van minimaal 12 maanden, naast de hoofdovereenkomst.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





#### 14.9 FAIR USE-BELEID

Ons Fair Use-beleid zorgt ervoor dat alle klanten eerlijk en efficiënt gebruik kunnen maken van het Security & Privacy Office, zonder dat enkele gebruikers onevenredig veel capaciteit opeisen. We hanteren hierbij de volgende richtlijnen:

**Redelijk gebruik:** Er is geen hard limiet aan het aantal vragen dat u mag stellen; u mag in principe onbeperkt vragen stellen binnen uw abonnement. We vragen u echter wel om elk verzoek duidelijk te formuleren en te beperken tot het onderwerp waar u advies over nodig hebt. Vragen moeten relevant zijn voor de scope van onze dienstverlening (zie sectie 2 en 3) en binnen het kader van uw abonnement vallen.

**Vergelijking met gelijke klanten:** Om te bepalen wat redelijk is, kijken we naar het gebruik van onze dienst door uw organisatie in verhouding tot andere klanten met een vergelijkbaar abonnement. Zolang uw gebruik min of meer in lijn is met het gemiddelde van die peer group, is er niets aan de hand. Ons Fair Use-beleid wordt met gezond verstand toegepast – incidenteel meer vragen stellen dan gemiddeld is geen probleem.

**Signaal bij excessief gebruik:** Mocht uw gebruik structureel veel hoger liggen dan wat gebruikelijk is voor het door u afgenomen serviceniveau, dan beschouwen we dat als excessief. Indicatief betekent dit bijvoorbeeld: als u stelselmatig twee keer zoveel vragen stelt als de gemiddelde klant in hetzelfde serviceniveau, of als u zeer frequent complex advies verlangt dat eigenlijk het karakter van een project aanneemt. In zo'n geval zullen wij dit bij u aanklaarten.

**Overleg en oplossing:** Bij (vermoeden van) excessief gebruik nemen wij contact met u op voor overleg. In dit gesprek bespreken we de oorzaak en mogelijke oplossingen. We zoeken altijd eerst naar een passende oplossing binnen de bestaande samenwerking. Mogelijke uitkomsten kunnen zijn: herprioritering van uw vragen, bundeling van kleinere vragen tot één groter verzoek, of gericht advies om bepaalde kennis bij u op te bouwen.

**Upgraden of extra ondersteuning:** Indien uw ondersteuningsbehoefte structureel groter blijkt dan voorzien in uw abonnement, doen wij in overleg een voorstel voor een upgrade (bijv. van Bronze naar Silver) of bieden we aanvullende consultancy aan buiten het abonnement.

**Ultimum remedium:** In extreme gevallen, wanneer het gebruik onverminderd buiten proportie blijft en geen overeenstemming wordt bereikt, behouden wij ons het recht voor om de dienstverlening te beperken, op te schorten of te beëindigen conform onze algemene voorwaarden. Uiteraard streven we naar een werkbare oplossing voor beide partijen.

**Toelichting:** Met dit beleid willen we transparant zijn over wat redelijk gebruik inhoudt. U mag rekenen op flexibiliteit en coulantheid bij incidentele pieken. Tegelijk vragen we begrip voor onze capaciteit. Door deze richtlijnen te hanteren, kunnen we iedereen kwalitatieve ondersteuning blijven bieden.

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025





**BLUEBIRD & HAWK**  
ELEVATING CYBERSECURITY

## ARTIKEL 15: VINDPLAATS EN WIJZIGING ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden zijn voorzien van een datum vanaf wanneer ze geldig zijn en te vinden op de website <https://www.bluebirdandhawk.nl/algemenevoorwaarden>. Ook zijn de actuele algemene voorwaarden altijd gratis op te vragen via [contact@bluebirdandhawk.nl](mailto:contact@bluebirdandhawk.nl).

Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de rechtsbetrekking met Opdrachtnemer.

Bij een vertaling van deze algemene voorwaarden in een andere taal is de Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

[Einde document]

Algemene Voorwaarden Bluebird & Hawk B.V. per 29 juli 2025

