



Zerhow

Algemene Voorwaarden ZERHOW

Versie: V11 | Datum: 25-03-2026

1. Definities

1.1 ZERHOW: ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 97110108.

1.2 Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten of producten van ZERHOW.

1.3 Diensten: alle door ZERHOW aangeboden diensten en werkzaamheden, waaronder maar niet beperkt tot veiligheidsadvies, risico-inventarisaties, ondersteuning bij veiligheidsbeleid, preventiemedewerker, domoticaspecialist, het organiseren en verzorgen van EHBO-cursussen op locatie, online cursussen, het uitvoeren of begeleiden van uit advies voortvloeiende maatregelen, en combinaties hiervan.

1.4 Overeenkomst: iedere afspraak tussen ZERHOW en de klant over het leveren van diensten of producten.

1.5 Schriftelijk: communicatie per e-mail of via het contactformulier op de website van ZERHOW.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn altijd van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, diensten en producten van ZERHOW, ongeacht voorwaarden van de klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.



3. Aanbod en overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen van ZERHOW zijn vrijblijvend en kunnen te allen tijde worden herroepen.

3.2 Een overeenkomst komt tot stand na schriftelijke of digitale bevestiging van de aanmelding of opdracht door ZERHOW.

3.3 ZERHOW behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgave van reden te weigeren.

4. Prijzen en betaling

4.1 Alle prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.

4.2 Betaling dient te geschieden binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

4.3 Bij niet-tijdige betaling is de klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is wettelijke rente verschuldigd.

4.4 Alle (buiten)gerechtelijke kosten die ZERHOW maakt ter verkrijging van voldoening van de klant komen voor rekening van de klant.

4.5 Bij betalingsachterstand is ZERHOW gerechtigd de uitvoering van lopende overeenkomsten en/of toegang tot diensten op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen.



5. Annulering, ontbinding en wijziging

5.1 Cursussen op locatie en diensten:

5.2 Annulering door de klant kan binnen 14 kalenderdagen na boeking, mits de eerste fysieke lesdag nog minimaal 10 kalenderdagen in de toekomst ligt.

5.3 Bij annulering binnen 10 kalenderdagen voor aanvang is de klant 50% van het overeengekomen bedrag verschuldigd. Deze percentages zijn gebaseerd op redelijke opstartkosten en dienen als richtlijn om gemaakte voorbereidingskosten te dekken.

5.4 Bij annulering op de dag zelf of bij no-show is de klant het volledige bedrag verschuldigd.

5.5 Wijzigingen in de opdracht dienen tijdig en schriftelijk te worden doorgegeven. ZERHOW is niet verplicht wijzigingen te accepteren.

5.6 Online cursussen:

5.7 Annuleren kan binnen 7 kalenderdagen na aanschaf, mits de klant de cursus nog niet is gestart (o.a. inloggen of openen lesmateriaal geldt als start).

5.8 Na start of na het verstrijken van de 7 kalenderdagen is annulering niet mogelijk.

5.9 Indien ZERHOW een cursus verplaatst vanwege onvoldoende deelnemers, heeft de klant het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden en het betaalde bedrag terug te ontvangen, verminderd met de kosten voor reeds gevolgde of beschikbare e-learning. Deze kosten zijn niet restitueerbaar.



6. EHBO-cursussen

6.1 Specifieke bepalingen voor EHBO-cursussen:

6.2 Voor deelname aan een EHBO-cursus geldt dat de e-learning 100% voltooid moet zijn vóór de eerste fysieke lesdag, met een minimale score van 80%.

6.3 De instructeur beoordeelt aan het einde van de cursus of de cursist competent is.

6.4 De instructeur stelt vast of de cursist competent is. Indien de cursist een aanvullende lesdag wenst in te plannen, worden hiervoor kosten in rekening gebracht ter hoogte van 35% van de oorspronkelijke cursusprijs. Deze kosten dienen voorafgaand aan de extra lesdag volledig te worden voldaan.



7. Uitvoering van de overeenkomst

7. Uitvoering van de overeenkomst, veiligheidsadvies en uitvoering van maatregelen

7.1 ZERHOW zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. ZERHOW heeft hierbij een inspanningsverplichting en garandeert geen specifiek resultaat, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

7.2 ZERHOW kan in het kader van haar dienstverlening veiligheidsadvies geven aan klanten, waaronder advies over EHBO-voorzieningen, BHV-organisatie, veiligheidsprocedures, inrichting van ruimtes, preventieve maatregelen en overige veiligheidsgerelateerde onderwerpen.

7.3 Adviezen van ZERHOW worden opgesteld op basis van de door de klant verstrekte informatie, de situatie zoals door ZERHOW waargenomen en de op dat moment beschikbare kennis, normen, inzichten en omstandigheden.

7.4 Indien de klant akkoord geeft op een advies, offerte of voorstel van ZERHOW, kan ZERHOW de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uitvoeren of begeleiden. Hieronder vallen onder andere het opnieuw inrichten of verbeteren van een EHBO-ruimte, het ondersteunen bij het opzetten of aanpassen van een BHV-structuur, het opstellen of verbeteren van werkinstructies en het begeleiden van praktische veiligheidsmaatregelen.

7.5 De klant is verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig aanleveren van alle informatie die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. ZERHOW is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie door de klant.

7.6 De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het nemen van besluiten, het opvolgen van adviezen, het naleven van wettelijke verplichtingen en het onderhouden van de eigen veiligheidsorganisatie, waaronder de BHV-organisatie en interne veiligheidsprocedures.



Zerhow

7.7 Uitvoering van veiligheidsadvies door ZERHOW leidt niet tot een garantie dat alle risico's zijn uitgesloten of dat de klant volledig voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving. ZERHOW ondersteunt en adviseert de klant, maar neemt de wettelijke verantwoordelijkheden van de klant niet over.

7.8 ZERHOW is niet verantwoordelijk voor omstandigheden, risico's of tekortkomingen die ontstaan door wijzigingen na uitvoering van de werkzaamheden, het niet of onjuist opvolgen van adviezen, handelen of nalaten van de klant of derden, of omstandigheden buiten de invloedssfeer van ZERHOW.

7.9 ZERHOW mag derden inschakelen bij de uitvoering van de overeenkomst.



Zerhow

8. Garantie op producten en diensten

8.1 Op fysieke producten geldt een garantie van 2 jaar na levering, tenzij anders vermeld.

8.2 De garantie vervalt bij onoordeelkundig gebruik, schade door eigen toedoen, of wijzigingen/reparaties door derden.

8.3 Op diensten en cursussen is geen garantie van toepassing.

8.4 ZERHOW doet bij cursussen haar uiterste best om de laatste kennis en informatie te bieden, maar garandeert niet dat de inhoud altijd volledig up-to-date of foutloos is.

9. Overmacht

9.1 ZERHOW is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: ziekte, pandemieën, epidemieën, stroomuitval, IT-storingen, stakingen, storingen bij leveranciers, transportproblemen, overheidsmaatregelen, natuurrampen, of andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van ZERHOW.

9.2 In geval van overmacht heeft ZERHOW het recht om de overeenkomst te ontbinden of de uitvoering op te schorten zonder enige verplichting tot schadevergoeding. ZERHOW is verplicht om zo snel mogelijk melding te doen van de overmachtssituatie en om alle redelijke maatregelen te nemen om schade te beperken.



10. Aansprakelijkheid en schadevergoeding

10.1 Deelname aan cursussen en gebruik van diensten geschiedt volledig op eigen risico van de klant.

10.2 ZERHOW is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.

10.3 Iedere aansprakelijkheid van ZERHOW is beperkt tot hetgeen door haar aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval wordt uitgekeerd. Eventuele uitkeringen door de verzekeraar laten deze beperking onverlet; ZERHOW is niet gehouden tot betaling van enig bedrag boven het door de verzekeraar uitgekeerde bedrag.

10.4 Adviezen van ZERHOW zijn vrijblijvend en zonder enige garantie. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor beslissingen en handelingen naar aanleiding van het advies.

10.5 Alle vorderingen en aanspraken tegen ZERHOW vervallen indien zij niet schriftelijk en gemotiveerd aan ZERHOW kenbaar zijn gemaakt binnen 6 maanden nadat de klant bekend had kunnen zijn met het schadeveroorzakende feit. Deze vervaltermijn geldt niet voor consumenten, of is gerechtvaardigd gezien de aard van de dienst en het feit dat eventuele schade doorgaans snel kan worden vastgesteld.

11. Digitale content en online cursussen

11.1 Toegang tot online cursussen en digitale content is strikt persoonlijk en mag niet worden gedeeld met derden.

11.2 Bij misbruik behoudt ZERHOW zich het recht voor de toegang direct te blokkeren zonder restitutie.

11.3 ZERHOW is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van digitale content, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

11.4 De aansprakelijkheid van ZERHOW voor schade voortvloeiend uit het gebruik van digitale content is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende dienst is betaald.



12. Beëindiging van de overeenkomst

12.1 ZERHOW heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de klant zich niet houdt aan deze algemene voorwaarden, bij misbruik, fraude, of andere zwaarwegende redenen.

12.2 In geval van beëindiging door ZERHOW wegens toerekenbare tekortkoming van de klant, is de klant geen recht op restitutie verschuldigd en kan ZERHOW aanspraak maken op schadevergoeding.

13. Retourbeleid voor fysieke producten

13.1 Bij aankoop van fysieke producten via de website heeft zowel de consument als de zakelijke klant het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het product.

13.2 Dit recht geldt niet voor digitale diensten of e-learning, en niet voor maatwerk of hygiëneproducten waarvan de verzegeling is verbroken.

13.3 Tijdens de bedenktijd gaat de klant zorgvuldig met het product en de verpakking om; gebruik blijft beperkt tot vaststellen van aard, kenmerken en werking.

13.4 De klant meldt de ontbinding schriftelijk; daarna heeft de klant 14 kalenderdagen om te retourneren.

13.5 Retourvoorwaarden: onbeschadigd en – indien redelijkerwijs mogelijk – in originele verpakking; retourkosten voor rekening van de klant tenzij anders overeengekomen. ZERHOW kan waardevermindering in rekening brengen bij gebruikssporen of schade.

13.6 Terugbetaling vindt plaats zo spoedig mogelijk, uiterlijk 14 kalenderdagen na retourn melding; ZERHOW mag wachten met terugbetaling tot ontvangst of bewijs van verzending.



14. Privacy en gegevensbescherming

14.1 ZERHOW verwerkt persoonsgegevens conform de geldende privacywetgeving (AVG). Betrokkenen hebben het recht op inzage, correctie en verwijdering van hun gegevens. Zie onze privacyverklaring op www.ZERHOW.com/privacy voor meer informatie.

14.2 Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst en worden niet aan derden verstrekt zonder toestemming van de klant, tenzij wettelijk verplicht.

15. Intellectueel eigendom

15.1 Alle (les)materialen, content, video's, scripts, formats, slides, examens en documentatie die door ZERHOW worden verstrekt, blijven eigendom van ZERHOW of diens licentiegevers.

15.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZERHOW is het niet toegestaan de materialen, geheel of gedeeltelijk, te verveelvoudigen, distribueren, openbaar te maken, te wijzigen, te delen met derden of intern te kopiëren of hergebruiken buiten de eigen persoonlijke cursusdeelname.

15.3 Bij overtreding van dit artikel verbeurt de klant, zonder nadere ingebrekestelling, een direct opeisbare boete van €2.500 per overtreding, vermeerderd met €250 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van ZERHOW op volledige schadevergoeding en verdere (gerechtelijke) maatregelen.

16. Klachten en geschillen

16.1 Klachten over de dienstverlening dienen binnen 7 kalenderdagen na levering schriftelijk te worden gemeld.

16.2 ZERHOW zal de klacht binnen 14 kalenderdagen na ontvangst in behandeling nemen en de klant informeren over de verdere afhandeling.

16.3 Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klant het geschil voorleggen aan een onafhankelijke bemiddelingsinstantie of de bevoegde rechter (zie artikel 21).



17. Wijzigingen algemene voorwaarden

17.1 ZERHOW behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie is altijd te vinden op de website. Bij ingrijpende wijzigingen zal ZERHOW klanten hiervan tijdig op de hoogte stellen.

18. Overdracht van rechten en plichten

18.1 ZERHOW is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde partij.

19. Uitsluiting van aansprakelijkheid voor externe links

19.1 ZERHOW is niet verantwoordelijk voor de inhoud van externe websites waarnaar wordt verwezen.

20. Toepasselijkheid van delen van de voorwaarden

20.1 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

21. Toepasselijk recht en geschillen

21.1 Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten tussen ZERHOW en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

21.2 Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar ZERHOW is gevestigd.



Zerhow

22. Cookiebeleid

22.1 ZERHOW maakt gebruik van cookies op de website, onder andere voor analyse- en advertentiedoeleinden.

22.2 Het beheer van cookies op de website van ZERHOW wordt verzorgd door Google (bijvoorbeeld via Google Analytics of Google Ads).

22.3 De voorwaarden en het privacybeleid met betrekking tot deze cookies zijn te vinden op de website van Google:

<https://policies.google.com/technologies/cookies>.

22.4 ZERHOW deelt zelf geen persoonsgegevens via cookies met derden.

22.5 Door gebruik te maken van de website van ZERHOW ga je akkoord met het cookiebeleid van Google.

23. Contactgegevens

23.1 Voor vragen, klachten of opmerkingen kun je contact opnemen met:

23.2 ZERHOW | E-mail: contact@ZERHOW.com | Telefoon: +31 (0)6 16 52 16 47
