

Algemene voorwaarden

Human Behaviour Group BV · Versie 3.0 · juli 2026

Welkom bij Human Behaviour Group. Wij helpen mensen, teams en organisaties met gedragsinzicht. Dat doen we graag helder en eerlijk. Daarom lees je hier in gewone taal wat we van elkaar mogen verwachten. Kort waar het kan, precies waar het moet.

1. Wie we zijn en wanneer deze voorwaarden gelden

1. Human Behaviour Group BV (HBG), statutair gevestigd te Zwolle, kantoorhoudend aan de Flemingweg 8, 2408 AV Alphen aan den Rijn, KvK 99232367, btw NL868884418B01, bereikbaar via start@humanbehaviourgroup.com.
2. Deze voorwaarden gelden voor al onze aanbiedingen, overeenkomsten, trainingen, coaching, e-learnings, analyses, de HBG-portal en alle andere diensten en producten van HBG.
3. Sluiten we een aparte overeenkomst of bijlage met je? Dan geldt bij tegenstrijdigheid deze volgorde: eerst de opdrachtbevestiging of prijsbijlage, dan de overeenkomst, dan deze voorwaarden.
4. Jouw eigen inkoop- of andere voorwaarden zijn niet van toepassing, tenzij we dat schriftelijk afspreken.

2. Een paar begrippen

1. **Jij / opdrachtgever:** de partij die iets bij ons afneemt of een account aanmaakt.
2. **Consument:** een natuurlijke persoon die niet handelt vanuit beroep of bedrijf.
3. **Deelnemer:** degene die feitelijk deelneemt aan een training, coaching, analyse of e-learning.
4. **Portal / platform:** de online omgeving(en) van HBG, waaronder myhbg.app (inclusief subdomeinen), app.humanbehaviourgroup.com en de via HBG geleverde analyseplatforms van onze leveranciers.
5. **Materialen:** alles wat wij maken of leveren. Denk aan trainingen, modellen, teksten, video's, analyses, rapporten, werkboeken, software en methodieken.

3. Wanneer hebben we een afspraak?

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra jij ons aanbod aanvaardt. Dat kan schriftelijk, digitaal (een vinkje of digitale handtekening in de portal) of per e-mail.
2. Maak je een account aan in de portal, of onderteken je digitaal een overeenkomst? Dan bevestig je daarmee deze voorwaarden. Je ontvangt ze ook als pdf per e-mail, zodat je ze altijd terug kunt lezen. Van elke bevestiging en digitale ondertekening leggen we een bewijsspoor vast: naam, versienummer van het document, datum en tijdstip, IP-adres en documenthash. Dit bewijsspoor bewaren we en is voor jou opvraagbaar via je account of via start@humanbehaviourgroup.com.
3. We werken met volwassenen (18+). Ben je jonger, dan hebben we schriftelijke toestemming van je ouder of voogd nodig.
4. Een kennelijke vergissing of verschrijving in ons aanbod bindt ons niet.

4. Prijzen en betaling

1. De prijs staat in de offerte, de prijsbijlage of op de bestelpagina. Geen verrassingen achteraf. Verandert de opdracht wezenlijk, dan maken we eerst nieuwe prijsafspraken.
2. Prijzen zijn exclusief btw, tenzij we anders vermelden. Voor consumenten vermelden we prijzen inclusief btw.

3. Bij opdrachten factureren we 50% bij opdracht en 50% uiterlijk 7 dagen voor aanvang, tenzij anders afgesproken. De betaaltermijn is 14 dagen na factuurdatum.
4. Betaal je niet op tijd? Dan sturen we eerst een herinnering met 14 dagen extra. Blijft betaling uit, dan ben je zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en mogen we wettelijke (handels)rente en buitengerechterlijke incassokosten volgens de wettelijke staffel rekenen.
5. Bij verzuim mogen we onze diensten en toegang tot de portal opschorten tot de betaling binnen is. Dat melden we altijd eerst.

5. Bedenktijd voor consumenten

1. Koop je als consument op afstand (bijvoorbeeld online), dan heb je 14 dagen wettelijke bedenktijd. Binnen die termijn mag je zonder reden annuleren en krijg je je geld terug.
2. De bedenktijd vervalt als je een e-learning of andere digitale content direct start en daarbij uitdrukkelijk afstand doet van je herroepingsrecht. Dat vragen we je expliciet bij de bestelling.
3. Start een training of traject binnen de bedenktijd op jouw verzoek en annuleer je daarna alsnog? Dan betaal je naar rato voor wat al geleverd is.

6. Annuleren en verplaatsen

1. Verplaatsen kan eenmalig kosteloos tot 8 weken voor aanvang.
2. Bij annuleren van een training of traject geldt: tot 8 weken voor aanvang alleen de werkelijk gemaakte kosten; 8 tot 4 weken 25%; 4 tot 2 weken 50%; binnen 2 weken 75%; binnen 1 week 100% van het afgesproken bedrag.
3. Individuele gesprekken kun je tot 72 uur van tevoren kosteloos verzetten. Daarna rekenen we het afgesproken tarief.
4. Voor consumenten geldt deze regeling alleen voor zover die redelijk is; jouw wettelijke rechten (waaronder artikel 5) blijven altijd voortaan.
5. Bij overmacht aan onze kant (bijvoorbeeld ziekte van de trainer) zoeken we eerst een gelijkwaardige vervanger of een nieuwe datum. Lukt dat niet, dan krijg je het bedrag voor het niet-geleverde deel terug.

7. Hoe wij werken: onze inspanning

1. We zetten al onze expertise, zorg en aandacht in. Gedrag is echter geen exacte wetenschap. We beloven een professionele inspanning, geen specifiek eindresultaat.
2. We mogen voor de uitvoering gekwalificeerde partners en leveranciers inschakelen. Wij blijven jouw aanspreekpunt.
3. Jij zorgt dat wij tijdig de juiste informatie en medewerking krijgen die voor de opdracht nodig is.

8. Sfeer en veiligheid tijdens trainingen

1. We verwachten van iedereen een constructieve houding en respect voor de veiligheid van de groep.
2. Verstoot een deelnemer opzettelijk en ernstig de training, dan mag de trainer die deelnemer uitsluiten van (het restant van) de bijeenkomst. We gaan daarna altijd met je in gesprek over het vervolg.
3. Bij uitsluiting wegens opzettelijk wangedrag bestaat geen recht op restitutie voor het gemiste deel, tenzij dat naar redelijkheid anders moet uitpakken.
4. Kom fris en veilig: losse sieraden en scherpe voorwerpen blijven bij fysieke werkvormen in je tas.

9. Geen medische dienstverlening

1. Onze diensten zijn gericht op persoonlijke en professionele ontwikkeling. Wij zijn geen artsen, psychiaters of klinisch psychologen en leveren geen zorg of therapie.
2. Merk jij of merken wij dat er andere hulp nodig is, dan bespreken we dat eerlijk en verwijzen we door naar een officiële zorgverlener. Jouw gezondheid en veiligheid gaan altijd voor.

10. Portal, software en e-learning

1. Je account en inloggegevens zijn persoonlijk. Delen met anderen mag niet.
2. Je gebruikt de portal en de analyses alleen voor legitieme, professionele doeleinden en volgens de instructies die erbij horen.
3. We doen ons best om de portal goed beschikbaar te houden en storingen snel op te lossen. Voor onderdelen die we inkopen bij leveranciers zijn we afhankelijk van hun beschikbaarheid; een storing daar geldt voor ons als overmacht.
4. We mogen de portal onderhouden, vernieuwen en functionaliteit wijzigen. Belangrijke wijzigingen kondigen we aan.
5. Bij misbruik, delen van accounts of gebruik in strijd met deze voorwaarden mogen we toegang blokkeren. We informeren je daarover en gaan in gesprek.
6. Voor analyseplatforms van leveranciers (zoals Ensize Navigator) kunnen aanvullende gebruiksvoorwaarden van die leverancier gelden. Die ontvang je bij de toegang.
7. Koop je credits of bundels voor analyses? Die zijn geldig zoals in het aanbod vermeld (staat er niets, dan onbeperkt), bedoeld voor gebruik binnen je eigen organisatie en worden na aankoop niet teruggenomen of terugbetaald, behalve voor zover je als consument wettelijke rechten hebt (artikel 5). Staakt HBG de levering van een analyseplatform definitief, dan vervallen resterende credits niet: we zorgen dat ze bediend blijven door de platformeigenaar of een opvolgende leverancier.

11. Intellectueel eigendom

1. Alle rechten op onze materialen liggen en blijven bij HBG of onze licentiegevers. Je koopt gebruik, geen eigendom.
2. Je krijgt een persoonlijke, niet-overdraagbare licentie om de materialen te gebruiken voor het doel waarvoor je ze hebt afgenomen: leren, toepassen binnen je eigen organisatie of uitvoering volgens jouw overeenkomst met HBG.
3. Zonder onze schriftelijke toestemming mag je materialen niet kopiëren, publiceren, verspreiden, verkopen, bewerken, er afgeleide producten van maken of ze gebruiken om een concurrerend product of een AI-model te ontwikkelen of te trainen.
4. Delen op social media van een foto of korte quote mag, met bronvermelding "Human Behaviour Group". Wek nooit de indruk dat onze materialen jouw eigendom zijn.
5. Handel je in strijd met dit artikel? Dan staken we de licentie per direct en ben je een direct opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per overtreding plus € 250 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd ons recht op volledige schadevergoeding.

12. Beeld en geluid

We maken soms foto's of video's tijdens trainingen en events voor onze communicatie. Daarvoor vragen we altijd apart jouw toestemming, per gelegenheid. Nee zeggen heeft geen enkele consequentie en toestemming

kun je altijd intrekken. Toestemming zit dus nooit "verstopt" in deze voorwaarden.

13. Vertrouwelijkheid

1. Alles wat jij in het kader van de samenwerking vertrouwelijk met ons deelt, behandelen wij vertrouwelijk. Hetzelfde vragen we van jou over onze vertrouwelijke informatie.
2. Deze verplichting blijft ook na het einde van de overeenkomst gelden.
3. Rapporteren aan een werkgever of opdrachtgever over een individuele deelnemer doen we alleen met voorafgaande toestemming van die deelnemer.

14. Privacy

Hoe we met persoonsgegevens omgaan staat in onze Privacyverklaring. Verwerken wij persoonsgegevens namens jouw organisatie (bijvoorbeeld analyses van jouw medewerkers of klanten), dan geldt daarnaast onze Verwerkersovereenkomst. Beide vind je in de portal en op onze website.

15. Aansprakelijkheid

1. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat je ons voor de betreffende opdracht hebt betaald, met bij doorlopende diensten een maximum van de vergoedingen over de laatste 12 maanden.
2. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of verlies van data, voor zover de wet dat toelaat.
3. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van HBG of bij aansprakelijkheid die wettelijk niet beperkt mag worden.
4. Meld schade zo snel mogelijk. Elke vordering vervalt 12 maanden nadat je met de schade bekend werd.
5. Wees zuinig op materialen die we uitlenen. Bij schade door opzet of roekeloosheid brengen we de vervangingswaarde in rekening.

16. Overmacht

Bij overmacht (zoals ziekte, uitval van leveranciers, stroom- of netwerkstoringen, overheidsmaatregelen) mogen beide partijen de uitvoering opschorten. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen het niet-uitvoerbare deel beëindigen. Al geleverde prestaties worden afgerekend.

17. Wijziging van deze voorwaarden

We mogen deze voorwaarden wijzigen. Wezenlijke wijzigingen kondigen we minimaal 30 dagen vooraf aan per e-mail of via de portal. Ben je het met een wezenlijke wijziging niet eens, dan mag je de doorlopende dienst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Elke versie krijgt een nummer en blijft opvraagbaar.

18. Als we er samen niet uitkomen

1. Loopt iets niet goed? Bel of mail ons direct, je schakelt gewoon met de founders. Vrijwel alles lossen we samen op.
2. Op alle overeenkomsten met HBG is Nederlands recht van toepassing.
3. Geschillen leggen we voor aan de rechtbank Overijssel, locatie Zwolle. Ben je consument, dan mag je binnen een maand nadat wij ons op dit beding beroepen kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.

4. Is een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de overige bepalingen gelden en vervangen we de ongeldige bepaling door een geldige die het doel zo dicht mogelijk benadert.