# Algemene Verkoop-voorwaarden SQ

**Oktober 2026**

## Artikel 1 - Wie zijn wij?

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden worden gebruikt door SQ Coöperatie U.A.
KvK registratienummer: 87985284
Website: eskue.com
E-mail: contact@eskue.com

## Artikel 2 - Definities

In deze Algemene Verkoopvoorwaarden verstaan we onder:
**Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met SQ een Overeenkomst aangaat in het kader van zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit.
**Partijen:** klant en/of SQ
**Digitale Inhoud**: digitale producten zoals PDF's, e-books, werkboeken, templates, formats, presentaties, documenten en andere digitaal geleverde inhoud.
**Digitale Dienst**: een online training, self-paced training, digitale leeromgeving of andere dienst waartoe de Klant of Deelnemer gedurende een bepaalde periode digitale toegang krijgt.
**Dienst:** alle door of namens SQ te leveren diensten, zoals het leveren van online toegang tot het Platform, die als doel hebben het toegankelijk maken van online opleidingsmaterialen en het beheren daarvan via de online leeromgeving van SQ, fysieke of online training of vergelijkbare leeractiviteit, begeleiding en ondersteuning bij het relevant houden van de financiële functie.
**Gebruiker:** persoon welke in bezit is van een persoonlijk Inlogaccount teneinde gebruik te maken van de online leeromgeving van SQ.
**Inlogaccount:** uniek account per Gebruiker om gebruik te kunnen maken van onze Dienstverlening, onder meer via het Platform.

# General Terms and Conditions SQ

**October 2026**

## Article 1 - Article 1 – Who We Are

These General Terms and Conditions are used by SQ Coöperatie U.A.
Dutch Chamber of Commerce registration number: 87985284
Website: eskue.com
E-mail: contact@eskuecom

## Article 2 - Definitions

For the purposes of these General Terms and Conditions, the following definitions apply:
**Customer**: any natural person or legal entity that enters into an Agreement with SQ in connection with their business or professional activities.
**Parties:** the Customer and/or SQ.
**Digital Content:** digital products such as PDFs, e-books, workbooks, templates, formats, presentations, documents, and other digitally delivered content.
**Digital Service**: an online training course, self-paced training course, digital learning environment, or other service to which the Customer or Participant is granted digital access for a specified period.
**Service:** any service provided by or on behalf of SQ, including access to the Platform for the purpose of making online learning materials available and managing them through SQ's online learning environment, physical or online Training, comparable learning activities, consulting, guidance, and support aimed at helping the finance function remain relevant.
**User**: a person who has a personal Login Account for the purpose of using SQ's online learning environment.
**Login Account**: a unique account assigned to each User for the purpose of accessing the Services, including through the Platform.

**Platform:** de online leeromgeving van SQ waartoe de Gebruiker en Opdrachtgever toegang hebben middels een Inlogaccount.
**Training:** een live online of fysieke training, workshop, cohort, groepsprogramma, bijeenkomst of vergelijkbare leeractiviteit.
**Deelnemer:** de natuurlijke persoon die feitelijk deelneemt aan een training, programma of andere leeractiviteit, ongeacht of deze persoon zelf de Klant is.
**Opdrachtgever:** de Klant die SQ opdracht geeft tot het verrichten van Diensten, eventueel ten behoeve van één of meer Deelnemers.
**Intellectueel eigendom**: verzamelnaam van alle immateriële rechten op de Diensten of Product en het online Platform van SQ.
**Offerte**: iedere aanbieding en/of opgave door SQ aan Opdrachtgever met betrekking tot het leveren van enige Dienstverlening of Product, waaronder het leveren van online diensten en aanverwante onderwerpen.
**Opdrachtbevestiging:** de bevestiging van Opdrachtgever aan SQ tot het aangaan van een Overeenkomst ter zake van de Dienstverlening.
**Overeenkomst**: iedere overeenkomst tussen SQ en de klant betreffende een product of dienst.

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

3.1 Het aanbod van SQ is gericht op professionele gebruikers en organisaties en is bedoeld voor gebruik in het kader van bedrijfs- of beroepsactiviteiten.
3.2 Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, digitale inhoud, digitale diensten, trainingen en andere diensten van SQ.
3.3 Deze Algemene Verkoopvoorwaarden worden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de klant beschikbaar gesteld op een manier waarop de klant deze kan lezen, opslaan en later opnieuw kan raadplegen.
3.4 Als naast deze algemene voorwaarden aanvullende of specifieke voorwaarden gelden voor een product, training, programma of opdracht, worden deze vóór het sluiten van de overeenkomst kenbaar gemaakt.
3.5 Bij strijdigheid tussen een individuele schriftelijke overeenkomst of geaccepteerde offerte en deze algemene voorwaarden, gaat de individuele overeenkomst of offerte voor.

**Platform:** SQ's online learning environment, which the User and Commissioning Client may access through a Login Account.
**Training:** a live online or in-person training course, workshop, cohort, group program, session, or comparable learning activity.
**Participant:** the natural person who actually participates in a Training, program, or other learning activity, regardless of whether that person is also the Customer.
**Commissioning Client:** the Customer who engages SQ to provide Services, potentially for the benefit of one or more Participants.
**Intellectual Property:** the collective term for all intangible rights relating to SQ's Services, Products, and online Platform.
**Proposal:** any offer, quotation, or proposal issued by SQ to the Commissioning Client relating to the provision of any Service or Product, including online services and related matters.
**Engagement Confirmation:** the Commissioning Client's confirmation to SQ that it wishes to enter into an Agreement relating to the Services.
**Agreement:** any agreement between SQ and the Customer relating to a Product or Service.

## Article 3 – Applicability

3.1 SQ's offerings are intended for professional users and organizations and are designed for use in connection with business or professional activities.
3.2 These General Terms and Conditions apply to all offers, Proposals, Agreements, Digital Content, Digital Services, Training, and other Services provided by SQ.
3.3 These General Terms and Conditions will be made available to the Customer before or no later than at the time the Agreement is entered into, in a manner that allows the Customer to read, save, and subsequently access them.
3.4 If additional or specific terms apply to a Product, Training, program, or engagement in addition to these General Terms and Conditions, such terms will be communicated before the Agreement is entered into.
3.5 In the event of any conflict between an individual written agreement or an accepted Proposal and these General Terms and Conditions, the individual

3.6 Indien een wederpartij ondanks het professionele karakter van het aanbod op grond van dwingend recht toch als consument kwalificeert, blijven de dwingendrechtelijke consumentenrechten onverkort van toepassing

## Artikel 4 - Aanbod en overeenkomst

4.1 SQ beschrijft haar producten en diensten zo duidelijk mogelijk.
4.2 In het aanbod, de offerte of op de betreffende verkooppagina worden, voor zover relevant, de belangrijkste kenmerken van het Product of de Dienst, de prijs, wijze van levering, toegangstermijn, datum of duur en eventuele aanvullende voorwaarden vermeld.
4.3 Door het aangaan van de Overeenkomst bevestigt de Klant dat het Product of de Dienst wordt afgenomen in het kader van een bedrijfs- of beroepsactiviteit.
4.4 Kennelijke vergissingen, verschrijvingen of evidente fouten in een aanbod binden SQ niet.
4.5 Een overeenkomst komt tot stand wanneer de klant een aanbod accepteert, een bestelling voltooit, zich inschrijft voor een training of programma, of een offerte schriftelijk of elektronisch accepteert.
4.6 Bij online aankopen ontvangt de klant een elektronische bevestiging van de overeenkomst.

## Artikel 5 - Prijzen

5.1 De prijzen die op de website, in een aanbod of offerte worden vermeld, zijn de prijzen die op het moment van het aangaan van de Overeenkomst gelden.
5.2 Prijzen worden exclusief of inclusief btw vermeld zoals bij het betreffende aanbod is aangegeven. Btw en andere belastingen worden in rekening gebracht voor zover dit volgens de toepasselijke fiscale wet- en regelgeving vereist is.
5.3 Eventuele reis-, locatie-, materiaal- of andere bijkomende kosten worden vooraf vermeld of in de offerte opgenomen.

## Artikel 6 - Betaling

6.1 Tenzij anders vermeld, worden prijzen en betalingen uitgedrukt in euro's (EUR).
6.2 Eventuele kosten die door banken, betalingsproviders of valutaconversie aan de zijde van de Klant in rekening worden gebracht, komen voor rekening van de Klant.

agreement or accepted Proposal will prevail.
3.6 If, despite the professional nature of SQ’s offerings, a contracting party qualifies as a consumer under mandatory law, all mandatory consumer protection rights will remain fully applicable.

## Article 4 – Offers and Agreements

4.1 SQ will describe its Products and Services as clearly as reasonably possible.
4.2 The offer, Proposal, or relevant sales page will, where applicable, state the principal characteristics of the Product or Service, the price, method of delivery, access period, date or duration, and any additional terms or conditions.
4.3 By entering into the Agreement, the Customer confirms that the Product or Service is being purchased or obtained in connection with a business or professional activity.
4.4 Obvious mistakes, typographical errors, or manifest errors in an offer will not bind SQ.
4.5 An Agreement is formed when the Customer accepts an offer, completes an order, registers for a Training or program, or accepts a Proposal in writing or electronically.
4.6 For online purchases, the Customer will receive electronic confirmation of the Agreement.

## Article 5 – Prices

5.1 The prices stated on the website or in an offer or Proposal are the prices applicable at the time the Agreement is entered into.
5.2 Prices are stated either exclusive or inclusive of VAT, as indicated in the relevant offer. VAT and other taxes will be charged to the extent required under applicable tax laws and regulations.
5.3 Any travel, venue, material, or other additional costs will be communicated in advance or included in the Proposal.

## Article 6 – Payment

6.1 Unless otherwise stated, all prices and payments are expressed in euros (EUR).
6.2 Any charges imposed on the Customer by banks, payment providers, or as a result of currency conversion will be borne by the Customer.

6.3 De wijze en termijn van betaling worden vermeld bij de bestelling, in de offerte of op de factuur.
6.4 Wanneer geen andere betalingstermijn is afgesproken, geldt voor facturen een betalingstermijn van 14 dagen.
6.5 Voor een training of programma kan volledige betaling vóór aanvang als voorwaarde voor deelname worden gesteld, mits dit vooraf duidelijk is aangegeven.
6.6 Bij niet-tijdige betaling is de Klant de toepasselijke wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, voor zover wettelijk toegestaan.
6.7 SQ mag bij een betalingsachterstand de levering of toegang opschorten voor zover dit redelijk en wettelijk toegestaan is.

## Artikel 7 - Digitale Inhoud en Digitale Diensten

7.1 Digitale Inhoud wordt geleverd op de bij aankoop aangegeven wijze, bijvoorbeeld per e-mail, downloadlink of via het Platform.
7.2 Digitale Diensten worden beschikbaar gesteld via het Platform of een andere aangegeven digitale omgeving.
7.3 Indien een toegangstermijn geldt, wordt deze vóór het aangaan van de Overeenkomst vermeld.
7.4 Toegang is persoonlijk en mag niet worden gedeeld, tenzij uitdrukkelijk een team- of organisatielicentie is overeengekomen.
7.5 De Klant heeft geen recht op toekomstige uitbreidingen, nieuwe modules of nieuwe versies, tenzij dit onderdeel is van het aanbod of schriftelijk anders is overeengekomen.

## Artikel 8 - Gratis scan

8.1 De Scan is bedoeld als hulpmiddel voor professionele reflectie en ontwikkeling. De uitkomst is indicatief en vormt geen juridisch, financieel, of ander individueel professioneel advies.
8.2 SQ garandeert niet dat de uitkomst volledig aansluit bij de individuele omstandigheden van de gebruiker.
8.3 De gebruiker blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen die mede op basis van de Scan worden genomen.

## Artikel 9 - Trainingen en cohorts

9.1 Bij trainingen en groepsprogramma's worden datum, tijd, locatie of online toegang en eventuele deelname- voorwaarden vooraf bekendgemaakt.

6.3 The payment method and payment term will be stated in the order, Proposal, or invoice.
6.4 Unless a different payment term has been agreed, invoices are payable within 14 days.
6.5 Full payment prior to the start of a Training or program may be made a condition of participation, provided this is clearly communicated in advance.
6.6 In the event of late payment, the Customer will owe the applicable statutory commercial interest and reasonable extrajudicial collection costs, to the extent permitted by law.
6.7 In the event of overdue payment, SQ may suspend delivery or access to the extent reasonable and legally permitted.

## Article 7 – Digital Content and Digital Services

7.1 Digital Content will be delivered in the manner indicated at the time of purchase, for example by email, download link, or through the Platform.
7.2 Digital Services will be made available through the Platform or another specified digital environment.
7.3 If an access period applies, this will be communicated before the Agreement is entered into.
7.4 Access is personal and may not be shared unless a team or organizational license has expressly been agreed.
7.5 The Customer is not entitled to future expansions, new modules, or new versions unless these are included in the offer or otherwise agreed in writing.

## Article 8 – Free Scan

8.1 The Scan is intended as a tool for professional reflection and development. Its outcome is indicative and does not constitute legal, financial, or other individualized professional advice.
8.2 SQ does not guarantee that the outcome will fully reflect the User’s individual circumstances.
8.3 The User remains responsible for any decisions made partly on the basis of the Scan.

## Article 9 – Training and Cohorts

9.1 For Training and group programs, the date, time, location or online access details, and any participation requirements will be communicated in advance.

9.2 De klant is zelf verantwoordelijk voor tijdige aanwezigheid en, indien van toepassing, voor een werkende computer, internetverbinding en toegang tot benodigde software of accounts.
9.3 Als deelname bepaalde voorkennis of voorbereiding vereist, wordt dit zoveel mogelijk vooraf vermeld.
9.4 Een deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop opgedane kennis wordt toegepast.
9.5 Een klant mag een deelnemer in beginsel door een andere geschikte deelnemer laten vervangen wanneer dit tijdig wordt gemeld en dit gezien de aard van het programma redelijkerwijs mogelijk is.
9.6 Deelnemers behandelen vertrouwelijke informatie en praktijkvoorbeelden die andere deelnemers tijdens een Training of cohort delen als vertrouwelijk.
9.7 Het maken of verspreiden van beeld-, geluids- of schermopnamen van een Training is zonder voorafgaande toestemming niet toegestaan.

## Artikel 10 - Begeleiding

10.1 SQ kan onder andere organisaties begeleiden bij het bepalen van relevante kennis en vaardigheden voor functies of functiegroepen, het ontwikkelen van leer-, ontwikkel- en opleidingspaden, het ontwikkelen van opleidingsplannen, het beoordelen of selecteren van opleidingen, het vertalen van veranderingen in werk naar leer- en ontwikkelvraagstukken, het ontwerpen, beoordelen en verbeteren van trainingen en leerinterventies, het relevanter en effectiever maken van bestaande opleidingen en aanverwante vraagstukken op het gebied van leren, ontwikkelen, werk en professionele relevantie.
10.2 De concrete inhoud van een opdracht wordt zoveel mogelijk in een offerte of opdrachtbevestiging vastgelegd.
Werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen, worden alleen uitgevoerd na aanvullende afspraken over inhoud, planning en vergoeding.
10.3 SQ voert opdrachten naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen uit. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een bepaald resultaat is gegarandeerd, betreft de verplichting een inspannings- verplichting en geen resultaats-verplichting.
10.4 De opdrachtgever zorgt tijdig voor de informatie, medewerking, toegang tot medewerkers en andere input die

9.2 The Customer is responsible for timely attendance and, where applicable, for having a functioning computer, internet connection, and access to any required software or accounts.
9.3 If participation requires specific prior knowledge or preparation, this will be communicated as far as reasonably possible in advance.
9.4 Each Participant remains responsible for how they apply the knowledge and insights gained.
9.5 A Customer may, in principle, replace a Participant with another suitable Participant, provided this is communicated in a timely manner and is reasonably possible given the nature of the program.
9.6 Participants must treat confidential information and practical examples shared by other Participants during a Training or cohort as confidential.
9.7 Making or distributing video, audio, or screen recordings of a Training is prohibited without prior permission.

## Article 10 – Guidance

10.1 SQ may, among other things, support organizations in determining relevant knowledge and skills for roles or groups of roles; developing learning, development, and training pathways; developing training plans; evaluating or selecting training programs; translating changes in work into learning and development needs; designing, evaluating, and improving Training and learning interventions; making existing training more relevant and effective; and addressing related matters in the areas of learning, development, work, and professional relevance.
10.2 The specific scope of an engagement will, as far as reasonably possible, be set out in a Proposal or Engagement Confirmation.
Work that falls outside the agreed scope will only be performed after additional agreements have been made regarding content, planning, and compensation.
10.3 SQ will perform engagements to the best of its knowledge, expertise, and ability. Unless a specific result has expressly been guaranteed in writing, SQ undertakes an obligation to use reasonable efforts and does not guarantee a particular result.
10.4 The Commissioning Client must provide, in a timely manner, the

redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor uitvoering van de opdracht.
10.5 Vertraging die ontstaat doordat noodzakelijke informatie of medewerking niet tijdig wordt verstrekt, kan gevolgen hebben voor planning, uitvoering en kosten.

information, cooperation, access to employees, and other input reasonably required for performance of the engagement.
10.5 Any delay caused by the failure to provide necessary information or cooperation in a timely manner may affect the planning, performance, and costs of the engagement.

## Artikel 11 - Eigen verantwoordelijkheid

11.1 Training, begeleiding en digitaal materiaal van SQ zijn bedoeld ter ondersteuning van professioneel leren, ontwikkelen en besluitvorming.
11.2 De klant blijft verantwoordelijk voor eigen professionele, organisatorische en zakelijke beslissingen.
11.3 SQ is niet verantwoordelijk voor beslissingen die een klant uitsluitend op basis van trainingsmateriaal, algemene voorbeelden of opleidingsinformatie neemt zonder rekening te houden met de eigen situatie.
11.4 Waar onderwerpen raken aan bijvoorbeeld wetgeving, compliance, assurance, privacy, informatiebeveiliging, AI-governance of andere specialistische terreinen, moet de klant waar nodig zelf aanvullend juridisch, technisch of professioneel advies inwinnen.

## Article 11 – Customer Responsibility

11.1 Training, guidance, and digital materials provided by SQ are intended to support professional learning, development, and decision-making.
11.2 The Customer remains responsible for their own professional, organizational, and business decisions.
11.3 SQ is not responsible for decisions made by a Customer solely on the basis of Training materials, general examples, or educational information without taking the Customer's own circumstances into account.
11.4 Where topics involve areas such as legislation, compliance, assurance, privacy, information security, AI governance, or other specialist matters, the Customer must obtain additional legal, technical, or professional advice where appropriate.

## Artikel 12 - Annulering

12.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, gelden bij annulering van een training door een klant de volgende annuleringskosten:

- meer dan 30 kalenderdagen vóór de start: 10% van de overeengekomen prijs;
- 15 tot en met 30 kalenderdagen vóór de start: 25%;
- 8 tot en met 14 kalenderdagen vóór de start: 50%;
- 7 kalenderdagen of minder vóór de start: 100%;
- niet verschijnen zonder voorafgaande annulering: 100%.

Wanneer zonder aanvullende kosten een geschikte vervangende deelnemer kan worden ingezet, zal SQ daar redelijkerwijs aan meewerken.
12.2 Wanneer de Klant een begeleidingsopdracht annuleert of voortijdig beëindigt, worden de reeds uitgevoerde

## Article 12 – Cancellation

12.1 Unless otherwise agreed in writing, the following cancellation fees apply when a Customer cancels a Training:

- more than 30 calendar days before the start date: 10% of the agreed price;
- 15 to 30 calendar days before the start date: 25%;
- 8 to 14 calendar days before the start date: 50%;
- 7 calendar days or fewer before the start date: 100%;
- failure to attend without prior cancellation: 100%.

Where a suitable replacement Participant can attend without additional cost, SQ will reasonably cooperate with such replacement.
12.2 If the Customer cancels or prematurely terminates a consulting or guidance engagement, all work already performed and costs already incurred will be invoiced.

werkzaamheden en gemaakte kosten gefactureerd.
12.3 Indien capaciteit speciaal voor de opdracht is gereserveerd en redelijkerwijs niet meer elders kan worden ingezet, kan SQ daarnaast een redelijke vergoeding in rekening brengen.

12.3 If capacity was specifically reserved for the engagement and can no longer reasonably be allocated elsewhere, SQ may also charge reasonable compensation for that reserved capacity.

## Artikel 13 - Wijziging of annulering door SQ

13.1 SQ mag een training verplaatsen, wijzigen of annuleren als daarvoor een redelijke aanleiding bestaat, bijvoorbeeld ziekte, overmacht, onvoldoende deelnemers of uitval van een noodzakelijke locatie of trainer.
13.2 Wanneer mogelijk wordt eerst een passend alternatief aangeboden.
13.3 Als SQ een betaalde training volledig annuleert en geen passend alternatief wordt geaccepteerd, wordt het reeds betaalde bedrag voor het geannuleerde onderdeel terugbetaald.
13.4 Bij een wezenlijke wijziging wordt de klant zo snel mogelijk geïnformeerd.
13.5 Kleine wijzigingen in planning, programma, werkvorm, volgorde van onderdelen of trainer die de essentie en kwaliteit van de dienst niet wezenlijk aantasten, geven in beginsel geen recht op terugbetaling.

## Article 13 – Changes or Cancellation by SQ

13.1 SQ may reschedule, modify, or cancel a Training where there is a reasonable basis for doing so, including illness, force majeure, insufficient enrollment, or the unavailability of a required venue or trainer.
13.2 Where possible, a suitable alternative will first be offered.
13.3 If SQ completely cancels a paid Training and no suitable alternative is accepted, any amount already paid for the canceled portion will be refunded.
13.4 The Customer will be informed as soon as reasonably possible of any material change.
13.5 Minor changes to scheduling, program content, teaching format, sequence of components, or trainer that do not materially affect the essential nature or quality of the Service will, in principle, not entitle the Customer to a refund.

## Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten

14.1 Voor zover daarop intellectuele eigendomsrechten rusten, blijven alle intellectuele eigendomsrechten op door SQ ontwikkelde of verstrekte materialen bij SQ of de betreffende rechthebbende.
14.2 Reeds vóór de opdracht bestaande methodieken, modellen, formats, templates, werkwijzen en knowhow van SQ blijven te allen tijde van SQ.
14.3 Hieronder vallen onder andere:

- trainingsmateriaal;
- presentaties;
- methodieken en modellen;
- teksten;
- video en audio;
- opdrachten;
- scans en vragenlijsten;
- werkboeken;
- formats en templates;
- prompts;
- illustraties;
- online cursusmateriaal;
- documenten en rapportages.

## Article 14 – Intellectual Property Rights

14.1 To the extent intellectual property rights apply, all intellectual property rights in materials developed or provided by SQ remain with SQ or the relevant rights holder.
14.2 Any methodologies, models, formats, templates, working methods, and know-how of SQ that existed prior to the engagement will at all times remain the property of SQ.
14.3 Such materials include, among other things:

- Training materials;
- presentations;
- methodologies and models;
- text;
- video and audio;
- assignments;
- scans and questionnaires;
- workbooks;
- formats and templates;
- prompts;
- illustrations;

14.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verkrijgt de Klant op specifiek voor de opdracht ontwikkelde materialen uitsluitend een niet-exclusief gebruiksrecht voor interne bedrijfs- of beroepsdoeleinden.
14.5 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is materiaal bestemd voor persoonlijk gebruik of intern gebruik door de organisatie die daarvoor een licentie heeft verkregen.
14.6 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het niet toegestaan het materiaal geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te verkopen, aan derden te verstrekken, op een publiek toegankelijke omgeving te plaatsen, als basis voor een eigen commerciële training of product te exploiteren. systematisch te reproduceren of te verspreiden.
14.7 Cursusmateriaal mag niet zonder toestemming worden ingevoerd in AI-systemen wanneer dit kan leiden tot verstrekking aan derden, hergebruik of modeltraining.
14.8 Het bewerken, samenvatten of verwerken van het materiaal met behulp van AI of andere software verandert niets aan de oorspronkelijke intellectuele eigendomsrechten.
14.9 Het staat klanten vrij ideeën, inzichten en vaardigheden die zij tijdens een training opdoen in hun eigen werk toe te passen, voor zover daarbij geen beschermd materiaal wordt gekopieerd of geëxploiteerd.

## Artikel 15 - Gebruik van AI en externe digitale hulpmiddelen

15.1 Tijdens trainingen, begeleiding en online programma's kan gebruik worden gemaakt van AI-systemen of andere digitale diensten van derden.
15.2 De voorwaarden en privacyregels van die externe aanbieders kunnen afzonderlijk van toepassing zijn.
15.3 Een deelnemer of opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor wat deze in externe AI-systemen invoert.
15.4 Zonder passende grondslag, toestemming en beveiligingsmaatregelen mogen geen vertrouwelijke gegevens, persoonsgegevens, bedrijfsgeheimen of andere gevoelige informatie in externe systemen worden ingevoerd.
15.5 AI-output kan fouten, onvolledigheden of onjuiste aannames bevatten en moet waar

- online course materials;
- documents and reports.

14.4 Unless otherwise agreed in writing, the Customer receives only a non-exclusive right to use materials specifically developed for the engagement for internal business or professional purposes.
14.5 Unless expressly agreed otherwise, materials are intended for personal professional use or internal use by the organization for which the relevant license has been obtained.
14.6 Without prior written permission, the Customer may not publish, sell, provide to third parties, place in a publicly accessible environment, commercially exploit as the basis for its own Training or product, systematically reproduce, or distribute the materials, whether in whole or in part.
14.7 Course materials may not be entered into AI systems without permission where doing so may result in disclosure to third parties, reuse, or model training.
14.8 Editing, summarizing, or otherwise processing the materials using AI or other software does not affect the underlying intellectual property rights.
14.9 Customers may apply ideas, insights, and skills acquired during a Training in their own work, provided that no protected material is copied or commercially exploited.

## Article 15 – Use of AI and External Digital Tools

15.1 AI systems or other third-party digital services may be used during Training, consulting, guidance, and online programs.
15.2 The separate terms and privacy policies of those third-party providers may apply.
15.3 Each Participant or Commissioning Client is responsible for the information they enter into external AI systems.
15.4 Confidential information, personal data, trade secrets, or other sensitive information may not be entered into external systems without an appropriate legal basis, any required consent, and appropriate security measures.
15.5 AI-generated output may contain errors, omissions, or incorrect assumptions and must, where relevant, be

relevant door een deskundige worden gecontroleerd.
15.6 SQ geeft geen garantie dat door externe AI-systemen gegenereerde antwoorden volledig, correct of voor een bepaald professioneel doel geschikt zijn.
15.7 Een organisatie blijft zelf verantwoordelijk voor haar interne beleid, beveiliging, privacy, governance, compliance en de wijze waarop medewerkers AI of andere technologie gebruiken.

reviewed by an appropriately qualified professional.
15.6 SQ does not guarantee that responses generated by external AI systems are complete, accurate, or suitable for any specific professional purpose.
15.7 Each organization remains responsible for its own internal policies, security, privacy, governance, compliance, and the way in which its employees use AI or other technologies.

## Artikel 16 - Vertrouwelijkheid

16.1 Partijen behandelen informatie waarvan zij weten of redelijkerwijs moeten begrijpen dat deze vertrouwelijk is als vertrouwelijk.
16.2 SQ gebruikt vertrouwelijke bedrijfsinformatie uitsluitend voor zover nodig voor de uitvoering van de opdracht.
16.3 De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst bestaan.
16.4 SQ draagt er zorg voor dat door haar ingeschakelde personen die toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie aan passende geheimhoudingsverplichtingen zijn gebonden.
16.5 Deze verplichting geldt niet voor informatie die al openbaar was, rechtmatig van een derde werd verkregen, onafhankelijk is ontwikkeld of op grond van een wettelijke verplichting moet worden verstrekt.
16.6 Indien nodig kunnen aanvullende afspraken over vertrouwelijkheid of gegevensverwerking worden gemaakt.

## Article 16 – Confidentiality

16.1 The Parties must treat as confidential any information that they know, or reasonably should understand, to be confidential.
16.2 SQ will use confidential business information only to the extent necessary to perform the engagement.
16.3 The obligation of confidentiality will continue after termination or expiration of the Agreement.
16.4 SQ will ensure that persons engaged by it who have access to confidential information are subject to appropriate confidentiality obligations.
16.5 The confidentiality obligation does not apply to information that was already publicly available, was lawfully obtained from a third party, was independently developed, or must be disclosed pursuant to a legal obligation.
16.6 Where necessary, additional arrangements may be made regarding confidentiality or data processing.

## Artikel 17 - Persoonsgegevens

SQ verwerkt persoonsgegevens volgens de toepasselijke privacywetgeving.
In de Privacy- en Cookieverklaring van eskue.com staat welke persoonsgegevens worden verwerkt, waarom dit gebeurt, hoe lang gegevens worden bewaard en welke rechten betrokkenen hebben.

## Article 17 – Personal Data

SQ processes personal data in accordance with applicable privacy and data protection laws.

The Privacy and Cookie Policy available at eskue.com explains what personal data is processed, why it is processed, how long it is retained, and the rights available to data subjects.

## Artikel 18 - Klachten en gebreken

18.1 Heeft een klant een klacht, dan kan deze worden gemeld per e-mail via contact@eskue.com.
18.2 SQ bevestigt een klacht zo spoedig mogelijk en streeft ernaar inhoudelijk binnen vier weken te reageren.
18.3 Wanneer meer tijd nodig is, wordt de klant daarover geïnformeerd.

## Article 18 – Complaints and Defects

18.1 If a Customer has a complaint, it may be submitted by email to contact@eskue.com.
18.2 SQ will acknowledge a complaint as soon as reasonably possible and aims to provide a substantive response within four weeks.

18.4 De klant wordt gevraagd een gebrek of probleem zo snel mogelijk na ontdekking te melden, zodat SQ een redelijke mogelijkheid heeft dit te onderzoeken en, waar passend, te herstellen.

## Artikel 19 - Aansprakelijkheid

19.1 SQ is aansprakelijk voor directe schade voor zover die schade het gevolg is van een aan SQ toerekenbare tekortkoming en aansprakelijkheid volgens de wet niet rechtsgeldig kan worden uitgesloten.
19.2 De totale aansprakelijkheid van SQ is beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
19.3 Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de Klant voor de betreffende opdracht of Dienst aan SQ heeft betaald.
19.4 Voor zover wettelijk toegestaan, is SQ niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill of bedrijfsstagnatie.
19.5 SQ is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- onjuiste of onvolledige informatie van de klant;
- het niet opvolgen van duidelijke instructies;
- beslissingen die de klant zelfstandig neemt;
- het gebruik van externe software of AI-diensten;
- storingen bij externe leveranciers waarop SQ geen redelijke invloed heeft.

19.6 De beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet wanneer beperking of uitsluiting volgens dwingend recht niet is toegestaan, waaronder waar relevant bij opzet of bewuste roekeloosheid van SQ.

## Artikel 20 - Overmacht

20.1 SQ is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die het gevolg is van omstandigheden die redelijkerwijs buiten haar invloed liggen.
20.2 Hieronder kunnen afhankelijk van de omstandigheden vallen: ernstige ziekte, overheidsmaatregelen, storingen in essentiële infrastructuur of internetdiensten, uitval van

18.3 If more time is required, the Customer will be informed accordingly.
18.4 The Customer is requested to report any defect or issue as soon as reasonably possible after discovery so that SQ has a reasonable opportunity to investigate and, where appropriate, remedy the issue.

## Article 19 – Liability

19.1 SQ will be liable for direct damages to the extent such damages result from a breach attributable to SQ and liability cannot validly be excluded under applicable law.
19.2 SQ's total liability is limited to the amount paid by its liability insurer in the relevant case, plus any applicable deductible.
19.3 If, for any reason, no payment is made under the insurance policy, liability will be limited to the amount paid by the Customer to SQ for the relevant engagement or Service.
19.4 To the extent permitted by law, SQ will not be liable for indirect or consequential damages, including lost revenue, lost savings, loss of goodwill, or business interruption.
19.5 SQ will not be liable for damages resulting from:

- incorrect or incomplete information provided by the Customer;
- failure to follow clear instructions;
- decisions made independently by the Customer;
- use of external software or AI services;
- disruptions or failures involving third-party providers over which SQ has no reasonable control.

19.6 The limitations of liability do not apply where limitation or exclusion is prohibited by mandatory law, including, where relevant, in cases of intentional misconduct or deliberate recklessness by SQ.

## Article 20 – Force Majeure

20.1 SQ will not be liable for any failure to perform resulting from circumstances reasonably beyond its control.
20.2 Depending on the circumstances, such events may include serious illness, government measures, disruptions to essential infrastructure or internet services, failure of suppliers, natural

leveranciers, natuurrampen, epidemieën, stakingen en andere vergelijkbare omstandigheden.
20.3 Partijen zoeken bij overmacht eerst naar een redelijke oplossing, bijvoorbeeld verplaatsing, online uitvoering of een aangepaste planning.
20.4 Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk wordt, kunnen partijen het niet-uitvoerbare deel van de overeenkomst beëindigen. Reeds verschuldigde bedragen voor correct uitgevoerde werkzaamheden blijven verschuldigd.

disasters, epidemics, strikes, and other comparable circumstances.
20.3 In the event of force majeure, the Parties will first seek a reasonable solution, such as rescheduling, online delivery, or an adjusted timetable.
20.4 If performance becomes permanently impossible, the Parties may terminate the portion of the Agreement that can no longer be performed. Amounts already due for Services properly performed will remain payable.

## Artikel 21 - Opschorting en beëindiging

SQ mag uitvoering van een overeenkomst opschorten of, na een redelijke waarschuwing indien die vereist is, beëindigen wanneer een klant wezenlijk tekortschiet in zijn verplichtingen.
Dit kan onder meer het geval zijn bij ernstige betalingsachterstand, misbruik van cursusmateriaal, verstoring van een training, bedreigend of grensoverschrijdend gedrag of misbruik van online toegang.

## Article 21 – Suspension and Termination

SQ may suspend performance of an Agreement or, after providing a reasonable warning where required, terminate the Agreement if the Customer materially fails to comply with its obligations.
This may include, among other things, serious payment default, misuse of course materials, disruption of a Training, threatening or inappropriate conduct, or misuse of online access.

## Artikel 22 - Wijziging van deze voorwaarden

SQ kan deze algemene voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen.
Op een reeds gesloten overeenkomst blijft in beginsel de versie van toepassing die gold toen die overeenkomst werd gesloten, tenzij partijen rechtsgeldig anders overeenkomen of een wijziging noodzakelijk is vanwege wetgeving en ook voor bestaande overeenkomsten mag worden toegepast.

## Article 22 – Amendments to These Terms

SQ may amend these General Terms and Conditions for future Agreements.
For an Agreement already entered into, the version of the General Terms and Conditions in effect at the time the Agreement was entered into will in principle continue to apply, unless the Parties validly agree otherwise or an amendment is required by law and may also legally be applied to existing Agreements.

## Artikel 23 - Taal

23.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar in het Nederlands en het Engels.
23.2 De Engelse versie is een vertaling van de Nederlandse versie.
23.3 In geval van verschillen in uitleg of interpretatie tussen de Nederlandse en Engelse versie, is de Nederlandse versie leidend.

## Article 23 – Language

23.1 These General Terms and Conditions are available in Dutch and English.
23.2 The English version is a translation of the Dutch version.
23.3 In the event of any inconsistency or difference in interpretation between the Dutch and English versions, the Dutch version will prevail.

## Artikel 24 - Toepasselijk recht en geschillen

24.1 Op deze Algemene Voorwaarden en iedere Overeenkomst tussen SQ en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing,

## Article 24 – Governing Law and Disputes

24.1 These General Terms and Conditions and every Agreement between SQ and the Customer are governed exclusively by the

ongeacht het land waarin de Klant is gevestigd of werkzaam is.
24.2 Partijen spannen zich eerst in om een geschil in onderling overleg op te lossen.
24.3 Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Holland, Nederland, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
24.4 Indien ondanks de rechtskeuze voor Nederlands recht dwingendrechtelijke bepalingen van ander toepasselijk recht niet rechtsgeldig kunnen worden uitgesloten, blijven deze bepalingen van toepassing voor zover wettelijk vereist.

laws of the Netherlands, regardless of the country in which the Customer is established or carries out its activities.
24.2 The Parties will first make reasonable efforts to resolve any dispute through mutual consultation.
24.3 Any dispute that cannot be resolved through mutual consultation will be submitted exclusively to the competent court in the judicial district of North Holland, the Netherlands, unless mandatory law provides otherwise.
24.4 If, notwithstanding the choice of Dutch law, mandatory provisions of another applicable law cannot validly be excluded, such provisions will continue to apply to the extent required by law.