

# Algemene voorwaarden – van Dijck didactiek

## Inhoudsopgave

Artikel 1 – definities

Artikel 2 – identiteit van de ondernemer

Artikel 3 – toepasselijkheid

Artikel 4 – kwaliteit

Artikel 5 – offertes

Artikel 6 – factuur

Artikel 7 – uitvoering van de overeenkomst

Artikel 8 – gebruik accommodatie

Artikel 9 – voorbehoud van eigendom

Artikel 10 – tussentijdse wijziging van de opdracht

Artikel 11 – intrekking van de opdracht

Artikel 12 – annulering

Artikel 13 – dreigende vertraging

Artikel 14 – overdraagbaarheid

Artikel 15 – aansprakelijkheid

Artikel 16 – ontbinding van de overeenkomst

Artikel 17 – overmacht

Artikel 18 – geheimhouding

Artikel 19 – eigendommen van opdrachtgever

Artikel 20 – auteursrecht

Artikel 21 – evaluatie

Artikel 22 – betaling

Artikel 23 – betalingstermijn

Artikel 24 – klachtenprocedure

Artikel 25 – Nederlands recht en geschillen

Artikel 26 – vindplaats

### Artikel 1 – definities

1. Leverancier: van Dijk Didactiek, Kitty van Dijk en de door haar ingehuurde derden.
2. Opdrachtgever: degene die een dienst afneemt van van Dijk Didactiek, of de intentie heeft dit te doen.
3. Overeenkomst (op afstand): de schriftelijke overeenkomst tussen leverancier en opdrachtgever waarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
4. Diensten: de door leverancier op basis van de overeenkomst ten behoeve van opdrachtgever te verrichten werkzaamheden.
5. Algemene voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden van de onderneming.
6. Werkdag: kalenderdag, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3, eerste lid, van de Algemene Termijnenwet.
7. Dagdeel: een ochtend, middag of avond. Gangbare tijden van beschikbaarheid zijn maximaal 4 uur per dagdeel. Voor werkzaamheden die minder dan twee uur in beslag nemen wordt in de offerte minimaal een half dagdeel opgenomen.
7. Offerte: een formele aanbieding van werkzaamheden.

### Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Van Dijk Didactiek;  
Bommelweg 22 4014 PW Wadenoijen;  
Telefoonnummer: +316 25051931  
E-mailadres: Kitty@vandijckdidactiek.nl  
KvK-nummer: 65148010  
Btw-identificatienummer: 1484.91.546.B.01

### Artikel 3 – toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke tot stand gekomen aanbieding, offerte, rechtsbetrekking en overeenkomst tussen leverancier en opdrachtgever.
2. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg vervangen worden.
4. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
5. Wijzigingen van of aanvulling op de overeenkomst of afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn slechts bindend, voor zover zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
6. Er kan geen aanspraak gemaakt worden op het herroepingsrecht.

### Artikel 4 – kwaliteit

1. Leverancier verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen en in overeenstemming met de opdracht en de toelichting daarop.
2. Leverancier kan niet garanderen dat het door opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt, omdat de uitkomsten van trainingen van meer factoren afhangen dan alleen de kwaliteit van de training zelf.

3. Leverancier en opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, alsmede factoren bespreken die van invloed zijn op de beoogde resultaten.
4. Indien leverancier andere trainers dan Kitty van Dijck inzet bij opdrachten, worden de trainers inhoudelijk begeleid op de opdracht en zorgt Kitty van Dijck voor adequate informatie over werkwijze, uitvoering en administratie van de opdracht.
5. Indien leverancier andere trainers inhuurt voor specifieke opdrachten bij de klant, zorgt leverancier voor inhoudelijke en procesmatige overdracht om de taak naar behoren te kunnen uitvoeren.
6. Vragen van administratieve aard of met betrekking tot de inhoud van de trainingen worden altijd zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen beantwoord en afgehandeld.
7. Vragen/brieven die een langere verwerkingstijd vragen worden binnen 5 werkdagen beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoeriger antwoord kan verwachten.

#### Artikel 5 – offertes

1. Alle offertes van leverancier zijn vrijblijvend en gelden voor twee maanden, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Aanvaardt opdrachtgever een vrijblijvend aanbod, dan heeft leverancier het recht het aanbod te herroepen binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
2. Aan een offerte of oriënterend gesprek zijn geen kosten verbonden.
3. Leverancier kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden, indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat het een kennelijke vergissing of verschrijving betreft.
4. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de offerte hiervan expliciet wordt afgeweken.
5. Eventuele kosten in het kader van de overeenkomst, daaronder begrepen verzend- en administratiekosten, worden apart vermeld, tenzij anders aangegeven.
6. De overeenkomst komt slechts tot stand, hetzij doordat opdrachtgever binnen de aangegeven termijn de offerte van leverancier heeft aanvaard, hetzij doordat leverancier een opdracht van opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd.
7. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is leverancier daaraan niet gebonden.

#### Artikel 6 – factuur

1. Leverancier verzendt altijd een factuur, tenzij anders overeengekomen.
2. Leverancier zendt de factuur toe aan opdrachtgever onder vermelding van datum en nummer van de overeenkomst, van het BTW-bedrag en een afschrift van de kennisgeving van acceptatie, alsmede andere door opdrachtgever verlangde gegevens.
3. Indien betaling volgens nacalculatie plaatsvindt, specificeert en factureert leverancier de factuur door opdrachtgever nader aangegeven vorm. In de factuur doet leverancier opgave van het aantal en de data van de werkelijk bestede werkdagen of uren, met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden.
4. Wanneer opdrachtgever niet akkoord gaat met de factuur, dient hij dat binnen 8 werkdagen na factuurdatum schriftelijk te laten weten. Na dat tijdstip is hij verplicht de factuur te voldoen.

#### Artikel 7 – uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens, waarvan leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan leverancier te verstrekken.
2. Indien de benodigde gegevens niet tijdig worden verstrekt, mag leverancier de uitvoering opschorten en/of de door de vertraging voortvloeiende extra kosten aan opdrachtgever in rekening brengen.

#### Artikel 8 – gebruik accommodatie

1. Kosten van eventuele huur van audiovisuele apparatuur in een accommodatie waar de opdracht plaatsvindt en de huur van de betreffende accommodatie zijn niet inbegrepen in de kostenraming en komen ten laste van opdrachtgever.
2. Opdrachtgever draagt – tenzij anders afgesproken - zelf zorg voor de reservering van een eventuele accommodatie. De keuze van de accommodatie en de audiovisuele apparatuur vindt plaats in overleg met leverancier.

#### Artikel 10 – tussentijdse wijziging van de opdracht

1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.
2. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat een wijziging van de opdracht de afgesproken planning kan beïnvloeden.
3. Indien als gevolg van gewijzigde omstandigheden bij opdrachtgever de opdracht wordt gewijzigd, uitgesteld of ingetrokken, heeft leverancier het recht op betaling voor de verrichte arbeid en op een schadevergoeding voor het niet uitgevoerde deel van de opdracht.
4. Leverancier heeft het recht om een sterk gewijzigde opdracht te weigeren. Hij kan in dat geval echter wel eisen dat de tijd die reeds aan de oorspronkelijke opdracht is besteed, wordt vergoed.

#### Artikel 11 – intrekking van de opdracht

1. Er kan door opdrachtgever geen aanspraak gemaakt worden op het herroepingsrecht.
2. Opdrachtgever kan de overeenkomst alleen voortijdig beëindigen indien de uitvoering van de opdracht niet meer kan plaatsvinden conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele specificaties.
3. Indien opdrachtgever een opdracht tussentijds uitstelt of intrekt heeft de leverancier recht op:
  - a. betaling voor de verrichte arbeid;
  - b. een schadevergoeding voor het niet-uitgevoerde deel van de opdracht;
  - c. vergoeding voor de gemaakte kosten.
4. Leverancier zal opdrachtgever daartoe een voorstel doen.

#### Artikel 12 – annulering

Met betrekking tot annulering van de overeenkomst gelden de volgende uitgangspunten:

1. Annulering door opdrachtgever kan zonder kosten tot 5 werkdagen voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
2. Bij annulering binnen 5 werkdagen tot 2 werkdagen (= 48 uur) heeft leverancier het recht 50% van de in de begroting genoemde kosten en honorarium in rekening te brengen.
3. Bij annulering binnen 2 werkdagen (= 48 uur) wordt door de opdrachtgever 100% van de in de begroting genoemde kosten en honorarium vergoed.

4. Indien van toepassing zijn de annuleringskosten van de accommodatie altijd volledig voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het annuleren van de accommodatie.

5. Bij annulering door leverancier ten gevolge van ziekte en/of van individuele medewerkers van leverancier geldt als uitgangspunt dat de opdracht verschoven wordt naar een andere datum. In overleg kan Leverancier trachten zorg te dragen voor een vervangende medewerker die de opdracht op de geplande datum of data uitvoert. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele gederfde inkomsten/schade bij de opdrachtgever.

6. Als een training niet doorgaat of wordt geannuleerd, worden vooruitbetaalde kosten binnen 3 weken terugbetaald.

#### Artikel 13 – dreigende vertraging

1. Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te ondervinden, bericht leverancier dat onmiddellijk aan opdrachtgever met vermelding van oorzaak en consequenties daarvan. Tevens stelt leverancier maatregelen voor om verdere vertraging te voorkomen.

2. Binnen 14 werkdagen na ontvangst van de in het vorige lid bedoelde melding, bericht opdrachtgever of hij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen en de genoemde consequenties.

#### Artikel 14 – overdraagbaarheid

1. De rechten en verplichtingen die partijen uit hoofde van de overeenkomst zijn aangegaan, zijn in principe niet overdraagbaar.

2. Leverancier kan evenwel bij de uitvoering van de opdracht een derde inschakelen, maar blijft zelf verantwoordelijk voor het geleverde product of de geleverde dienst.

3. Opdrachtgever kan zijn acceptatie- en betalingsverplichtingen alleen aan een derde overdragen na toestemming van leverancier.

#### Artikel 15 – aansprakelijkheid

1. Opdrachtgever heeft de plicht de geleverde diensten te controleren op onjuistheden en onzorgvuldigheden.

2. Bij gebreke van het correct nakomen van het in het voorgaande lid bepaalde, is leverancier niet aansprakelijk voor eventuele schade van opdrachtgever en vrijwaart opdrachtgever leverancier voor eventuele aanspraken van derden.

3. Voor het overige is leverancier niet aansprakelijk voor enige schade die is ontstaan in- of voortvloeit uit- de uitvoering van de overeenkomst, tenzij er sprake is van opzet en/of bewuste roekeloosheid van de kant van de leverancier of diens werknemers.

4. Opdrachtgever vrijwaart leverancier tegen iedere aansprakelijkheid als gevolg van weglatingen, toevoegingen of andere niet door leverancier goedgekeurde wijzigingen in het door hem geleverde materiaal. Indien deze goedkeuring niet uitdrukkelijk is gegeven moet deze worden geacht niet te zijn gegeven.

5. Indien opdrachtgever aan leverancier informatiedragers, elektronische bestanden, software, etc. verstrekt, garandeert opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

6. De leverancier vrijwaart de opdrachtgever tegen claims van eventuele derden die de leverancier op eigen initiatief inschakelt bij de vervaardiging van de dienst.

7. Indien wordt geoordeeld dat de leverancier geen beroep op het voorgaande vrijwaring of uitsluiting van aansprakelijkheid toekomt, is de leverancier jegens de opdrachtgever slechts aansprakelijk voor vergoeding van de schade tot maximaal het factuurbedrag en tot maximaal het bedrag dat de verzekering ter zake uitkeert.

8. Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst, kan de andere partij haar in gebreke stellen. De nalatige partij is echter onmiddellijk in verzuim als nakoming van de desbetreffende verplichtingen anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn reeds blijvend onmogelijk is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.
9. De in het vorige lid genoemde ingebrekestelling is niet vereist indien de termijn waarbinnen de overeengekomen diensten verricht hadden moeten zijn, voor de afloop daarvan is verlengd. Indien de in het vorige lid bedoelde nakoming ook niet heeft plaatsgevonden voor het eind van de verlengde termijn, is de nalatige partij vanaf dat moment direct in verzuim.

#### Artikel 16 – ontbinding van de overeenkomst

1. Leverancier is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt of als hij in verzuim is, na het sluiten van de overeenkomst.
2. Tenzij er sprake is van een overeenkomst voor bepaalde tijd of voor een bepaald project, kan de opdrachtgever de overeenkomst te allen tijde opzeggen door middel van een aangetekende brief, mits de opzegging op redelijke gronden geschiedt. Er vindt dan een afrekening plaats op basis van de door leverancier ter zake van de uitvoering van de diensten en in redelijkheidgemaakte kosten.
3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door leverancier, dan zal hij in overleg met opdrachtgever zorgen voor de overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan opdrachtgever toe te schrijven is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor leverancier extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij leverancier anders aangeeft.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van leverancier op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien leverancier de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en de overeenkomst.
5. Indien leverancier tot opschorting of ontbinding overgaat wegens omstandigheden die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen, is hij niet gehouden tot vergoeding van schade en kosten die daardoor ontstaan. Opdrachtgever vrijwaart leverancier in dat geval voor eventuele aanspraken van derden.
6. Indien opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming rechtvaardigt een ontbinding, dan is leverancier gerechtigd de overeenkomst met directe ingang te ontbinden, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. Opdrachtgever is echter wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling verplicht voor zover deze vergoeding redelijkerwijs kan worden gevegd.
7. In het geval dat opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken staat het leverancier vrij om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
8. Ingeval van overmacht, zoals omschreven in artikel 19 van deze overeenkomst, bij leverancier zal deze daarvan onverwijld mededeling doen of laten doen aan opdrachtgever. Tijdens de periode van overmacht worden de verplichtingen van leverancier opgeschort. Als vast komt te staan dat nakoming door overmacht gedurende twee maanden niet mogelijk zal zijn, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden door een schriftelijke verklaring. Opdrachtgever heeft de verplichting om van leverancier het uitgevoerde gedeelte

van de opdracht af te nemen en hem dat gedeelte te betalen. Dit geldt niet als het uitgevoerde gedeelte geen zelfstandige waarde heeft.

#### Artikel 17 – overmacht

1. Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van leverancier ontslaat hem van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van zijn leveringsplicht, zonder dat opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten en schaden kan doen gelden.
2. In geval van overmacht om een van deze redenen zal leverancier of diens vertegenwoordiger daarvan onverwijld mededeling doen aan opdrachtgever. Opdrachtgever heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende 8 werkdagen het recht de opdracht schriftelijk te annuleren. Over dat deel van het product of de dienst dat al gereed is, kan nader worden onderhandeld.
3. Leverancier is niet verantwoordelijk voor overmacht situaties door derden, ingeschakeld door opdrachtgever.

#### Artikel 18 – geheimhouding

1. Leverancier verplicht zich tot geheimhouding van die gegevens van opdrachtgever die hij in het kader van de opdracht heeft gekregen, waarvan hij weet of kan aannemen dat ze vertrouwelijk zijn. Dit tenzij de wet hem tot openbaarmaking dwingt.
2. Deze geheimhouding strekt zich ook uit tot na de beëindiging van de opdracht.
3. Leverancier zal maatregelen treffen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie, op papier of in een elektronisch bestand, in handen van derden komt. Leverancier draagt er zorg voor dat derden, door leverancier ingeschakeld, zich tevens houden aan de geheimhouding.
5. Opdrachtgever kan bij de overeenkomst een boete opleggen voor het schenden van de geheimhoudingsverplichting. Betaling van die onmiddellijk opeisbare boete laat de gehoudenheid van leverancier om de schade die het gevolg is van de schending te vergoeden onverlet.

#### Artikel 19 – eigendommen van opdrachtgever

1. Leverancier is verplicht de zaken die hem door of vanwege opdrachtgever zijn toevertrouwd, met dezelfde zorg te bewaren, te gebruiken en te bewerken als waren het zijn eigen zaken.
2. Onverminderd het in het vorige lid bepaalde, draagt opdrachtgever het risico voor bedoelde zaken. Indien hij dit risico gedekt wil zien, dient hij voor eigen rekening voor verzekering zorg te dragen.

#### Artikel 20 – (intellectueel) eigendomsrecht

1. Tenzij anders is overeengekomen, blijven alle (intellectuele) eigendomsrechten, ook van ideeën en toelichting in de offerte, bij leverancier.
2. De ideeën en de toelichting die in de offerte zijn vervat, blijven eigendom van leverancier. Indien opdrachtgever de ideeën door een ander dan leverancier wil laten uitvoeren, kan leverancier daarvoor een vergoeding vragen.
3. Alle door leverancier verstrekte materialen zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
4. Bij inbreuk op het (intellectueel) eigendomsrecht is opdrachtgever een schadevergoeding verschuldigd van tenminste drie maal het overeengekomen honorarium. Als inbreuk op het auteursrecht van leverancier wordt onder andere beschouwd publicatie (zonder

naamsvermelding), hergebruik en aantasting van het werk zonder toestemming of anders dan overeengekomen.

5. Leverancier behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### Artikel 21 – evaluatie

1. Iedere dienst wordt door de leverancier geëvalueerd. Indien er behoefte is aan specifieke evaluaties worden daartoe bij aanvang van de activiteit evaluatie-afspraken met de opdrachtgever gemaakt.

2. De wijze waarop de evaluatie wordt uitgevoerd, wordt in overleg met opdrachtgever vastgesteld.

#### Artikel 22 – betaling

1. Afhankelijk van de betalingsafspraken declareert leverancier de afgesproken dagdelen of werkzaamheden.

2. Met een dagdeel wordt bedoeld: een ochtend, middag of avond. Gangbare tijden van beschikbaarheid zijn dan maximaal 4 uur per dagdeel. Voor werkzaamheden die minder dan 2 uur in beslag nemen wordt in de offerte minimaal 0,5 dagdeel opgenomen.

3. Over reis- en verblijfkosten wordt bij de aanvang van de opdracht afspraken gemaakt tussen opdrachtgever en leverancier.

4. Indien leverancier redelijkerwijs noodzakelijke hogere kosten heeft gemaakt, komen deze ook voor vergoeding in aanmerking.

5. De opdrachtgever kan de declaraties laten controleren door een registeraccountant. Leverancier zal daarbij alle medewerking verlenen. De kosten hiervoor komen voor rekening van de opdrachtgever.

#### Artikel 23 – betalingstermijn

1. De betalingstermijn is 14 werkdagen na factuurdatum, tenzij vooraf anders is overeengekomen.

2. Leverancier heeft het recht, gedurende een opdracht, de tot op dat moment verrichte werkzaamheden naar redelijkheid tussentijds en voor afronding van een project in rekening te brengen.

3. Bij overschrijding van de betalingstermijn van 14 werkdagen is opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling nodig is.

4. Bij betalingen later dan 14 werkdagen na de factuurdatum is tevens de wettelijke rente verschuldigd vanaf de datum die 14 werkdagen na de factuurdatum ligt. Zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, gemaakt in verband met te late betalingen, zijn voor rekening van de afnemer. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €200,-, vermeerderd met de verschuldigde rente.

5. De betalingsverplichting voor een dienst geldt vanaf het moment van levering, ongeacht het moment van publicatie. De betalingsverplichting geldt ook bij niet-gebruik van de geleverde prestatie. Leverancier kan met opdrachtgever een andere regeling overeenkomen.



#### Artikel 24 – klachtenprocedure

1. Leverancier beschikt over een voldoende bekende gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 werkdagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de leverancier, nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.
4. Bij de leverancier ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de leverancier binnen de termijn van 14 werkdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
5. Een klacht schort de verplichtingen van de leverancier niet op, tenzij de leverancier schriftelijk anders aangeeft.
6. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de leverancier zal de leverancier de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
7. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bewaard.

#### Artikel 25 – Nederlands recht en geschillen

1. Het Nederlands recht is op deze algemene voorwaarden van toepassing
2. In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze algemene voorwaarden of daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen proberen deze in eerste instantie op te lossen in onderling overleg, zoals bepaald in artikel 24. Mocht dit geen uitsluitsel brengen, dan kunnen partijen een beroep doen op de absoluut bevoegde rechter van de rechtbank Midden Nederland. Dit oordeel is bindend.

#### Artikel 26 – vindplaats

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 65148010 in het handelsregister