

Algemene voorwaarden Boon B.V.

Voor u liggen de algemene voorwaarden van Boon B.V.

Boon B.V., hierna verder genoemd Boon Ontwikkeling, is statutair gevestigd aan de Vinkenbuurtweg 3, 3951 CA in Maarn en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 77607198.

Boon Ontwikkeling biedt individuele coaching van leiders, executive coaching, leiderschapstrainingen en team ontwikkel trajecten. Alles om in organisaties groei, ontwikkeling en succes te stimuleren.

In deze algemene voorwaarden leest u welke voorwaarden er gelden als u gebruik wilt maken van onze dienstverlening. Wij hebben geprobeerd de voorwaarden zo duidelijk mogelijk op te stellen en hierbij zo min mogelijk gebruik te maken van ingewikkelde juridische termen.

Zijn de voorwaarden (op onderdelen) toch onduidelijk, neem dan gerust contact met ons op via: ✉ info@boonontwikkeling.nl.

Artikel 1 Begrippen

In deze algemene voorwaarden worden geregeld dezelfde begrippen gebruikt. Om discussie hierover te voorkomen, leest u in dit artikel wat er met de begrippen bedoeld wordt. Begrippen worden voor de herkenbaarheid steeds geschreven met een hoofdletter.

Boon Ontwikkeling: dat zijn wij, de opdrachtnemer die de opdracht voor de wederpartij uit gaat voeren.

Wederpartij: dat is de organisatie of het bedrijf die een opdracht verstrekt of wenst te verstrekken aan Boon Ontwikkeling. De Wederpartij is altijd een zakelijke klant.

Opdracht: de werkzaamheden/de dienst die Boon Ontwikkeling. voor de Wederpartij gaat verrichten en waarvoor een overeenkomst gesloten wordt.

Overeenkomst: de afspraken die Boon Ontwikkeling en de Wederpartij maken.

Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie zoals e-mail.

Betrokkenen: alle bij de uitvoering van de Opdracht betrokken personen zoals medewerkers, managers, teamleiders.

Voor de leesbaarheid van deze algemene voorwaarden wordt Boon Ontwikkeling ook wel aangeduid met *'we, wij, ons en onze'* en worden Boon Ontwikkeling B.V. en de Wederpartij ook wel *'Partijen'* en afzonderlijk *'Partij'* genoemd.

Artikel 2 Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen en offertes, de door ons te sluiten en gesloten overeenkomsten, uit te voeren Opdrachten, onze facturen en overige werkzaamheden waarop wij deze algemene voorwaarden van toepassing hebben verklaard.
2. Wanneer de Wederpartij akkoord gaat met een door ons gedaan aanbod, gaan wij ervan uit dat de Wederpartij bekend is met deze algemene voorwaarden en akkoord is met de inhoud ervan.
3. Eventueel door de Wederpartij gehanteerde algemene voorwaarden, hoe dan ook genaamd, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing en worden expliciet door ons van de hand gewezen tenzij Partijen Schriftelijk anders overeengekomen zijn.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op alle Overeenkomsten waarbij wij derden inschakelen.
5. Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden alleen als deze uitdrukkelijk en Schriftelijk door ons zijn geaccepteerd.
6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op meerwerk Opdrachten, gewijzigde Opdrachten en vervolg Opdrachten.
7. Wij mogen deze algemene voorwaarden wijzigen. De Wederpartij wordt hiervan Schriftelijk op de hoogte gesteld.
8. Wanneer één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar (ongeldig) blijken, blijven de overige bepalingen ongewijzigd van toepassing. Partijen zullen dan in onderling overleg een nieuwe bepaling overeenkomen ter vervanging van de ongeldige bepaling. Deze bepaling sluit zoveel mogelijk aan bij de strekking en het doel van de oorspronkelijke bepaling.
9. Als Partijen specifieke afspraken maken die afwijken van deze algemene voorwaarden, dan gaan die specifieke afspraken voor op deze algemene voorwaarden.
10. Als wij niet altijd strikte naleving van bepalingen uit deze algemene voorwaarden verlangen, betekent dat niet dat die bepalingen niet meer van toepassing zijn of dat wij het recht verliezen om in andere gevallen wel stipte naleving van die bepalingen te verlangen.
11. Alle bepalingen uit deze algemene voorwaarden die naar hun strekking bedoeld zijn om na beëindiging van de Opdracht te blijven gelden, blijven na beëindiging van de Opdracht, onverminderd van kracht.

Artikel 3 Aanbod

1. Als in dit artikel over een aanbod wordt gesproken worden daarmee ook offertes en prijsopgaves bedoeld.
2. Een aanbod is tot en met dertig (30) kalenderdagen na de aanbiedingsdatum geldig tenzij uit de aanbieding anders blijkt.
3. Genoemde tarieven zijn in Euro's en exclusief BTW. Bijkomende kosten zoals bureaunkosten, reizen, reis-, verblijfs-, locatie- en parkeerkosten worden zoveel mogelijk vooraf ingeschat en aan de Wederpartij kenbaar gemaakt.

4. De Wederpartij zorgt ervoor dat de informatie die aan ons verstrekt wordt, juist, volledig en actueel is. Wijzigingen in deze informatie, kunnen meerkosten met zich meebrengen.
5. De inhoud van de Opdracht bestaat uitsluitend uit de werkzaamheden en sessies die in het aanbod zijn beschreven.
6. Een aanbod geldt niet automatisch voor toekomstige Opdrachten.
7. Omdat fouten maken menselijk is, zijn wij niet gebonden aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen in het aanbod of programmeer- en/of typefouten op onze website of social mediakanalen.
8. Een samengesteld aanbod geldt als één geheel. Dit betekent dat wanneer de Wederpartij slechts een deel van het aanbod aanvaardt, wij niet verplicht zijn dat gedeelte van het aanbod uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de aanbestedingsprijs. In dat geval kunnen wij er ook voor kiezen een nieuw aanbod te doen.

Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een Overeenkomst tussen Partijen komt tot stand op het moment dat:
 - a. De Wederpartij Schriftelijk akkoord gaat met een door ons gedaan aanbod;
 - b. Wij een Opdracht Schriftelijk aan de Wederpartij bevestigen. Wij gaan ervan uit dat de opdrachtbevestiging een juiste en volledige weergave biedt van de uit te voeren werkzaamheden tenzij de Wederpartij binnen vijf (5) kalenderdagen laat weten dat dit niet zo is;
 - c. Wij op verzoek van de Wederpartij een begin hebben gemaakt met de uitvoering van de Opdracht.
2. Partijen gaan ermee akkoord dat voor communicatie gebruik gemaakt mag worden van alle op dat moment gebruikelijke communicatiemiddelen, in het bijzonder communicatiemiddelen die gebruik maken van een digitale verbinding.
3. Het is de Wederpartij niet toegestaan om de tussen Partijen gesloten Overeenkomst zonder onze voorafgaande Schriftelijke toestemming van over te dragen aan een derde partij. Wij zullen onze toestemming niet op onredelijke gronden weigeren te geven.

Artikel 5 Inhoud en uitvoering van de Opdracht

1. Wij voeren de Opdracht op basis van een inspanningsverplichting. Dit betekent dat wij de Opdracht naar beste inzicht, kennis en kunde en als een professioneel handelend opdrachtnemer zullen uitvoeren. Wij kunnen echter niet garanderen dat de Wederpartij altijd het verwachte/gewenste resultaat bereikt en/of dat de Wederpartij in staat is het geleerde in de praktijk te brengen. Dit is mede afhankelijk van de inzet van de Wederpartij, bestuurders en medewerkers van de Wederpartij en omstandigheden van buitenaf.
2. De Wederpartij blijft altijd zelf verantwoordelijk voor uiteindelijke besluitvorming en de implementatie en uitvoering van een ontvangen advies.

3. Voor een goede uitvoering van de Opdracht is draagvlak en medewerking van de Wederpartij en de uiteindelijke bereidheid van Betrokkenen om te willen leren, van essentieel belang. Dit betekent onder andere dat de Wederpartij:
 - a. zich medewerkzaam opstelt;
 - b. een vast aanspreekpunt aanwijst;
 - c. tijdig de gevraagde input aanlevert incl. benodigde toestemmingen van derden die betrokken of aanwezig zijn bij de uitvoering van de Opdracht;
 - d. zorgt dat bij de uitvoering van de Opdracht betrokken medewerkers, teams of bestuurders in voldoende mate beschikbaar, inzetbaar en tijdig bereikbaar zijn;
 - e. de interne communicatie verzorgt van een door ons uit te voeren Opdracht inclusief het belang daarvan.
4. De Wederpartij levert alle gegevens, instructies, informatie en toegang die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Opdracht, op tijd aan, in ieder geval voor de start van de Opdracht.
5. Wanneer de Wederpartij zich niet houdt aan het bepaalde in lid 3 en 4 van dit artikel, kan dat tot gevolg hebben dat wij de Opdracht niet naar behoren uit kunnen voeren. Wij kunnen dan genooddaakt zijn de uitvoering van de Opdracht uit te stellen. Als hierbij extra kosten gemaakt worden, mogen we die aan de Wederpartij doorberekenen.
6. Wij kunnen derden betrekken bij de uitvoering van de Opdracht. Hierbij kan gedacht worden aan coaches en andere businesspartners. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek¹ zijn hierbij uitdrukkelijk niet van toepassing. Natuurlijk zorgen wij ervoor dat die derden voldoen aan onze kwaliteitsstandaard en blijven wij verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
7. Eventuele overeengekomen uitvoeringstermijnen zijn te allen tijde een inschatting en kunnen niet als fatale termijn worden gezien. Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn zijn wij niet automatisch in verzuim.
8. Wanneer Partijen overeengekomen zijn dat een Opdracht in fasen wordt uitgevoerd, kunnen wij onderdelen die tot een volgende fase behoren, uitstellen totdat de resultaten uit de voorafgaande fase met de Wederpartij geëvalueerd zijn.
9. Als tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat wijziging of aanvulling van de werkzaamheden noodzakelijk is om de Opdracht goed uit te voeren, zullen Partijen de Opdracht in onderling overleg aanpassen. Als dit invloed heeft op de uitvoeringstermijn of de prijs zullen wij de Wederpartij hiervan Schriftelijk op de hoogte stellen.
10. Wanneer de start van de Opdracht wordt vertraagd door omstandigheden die voor rekening en risico van de Wederpartij komen, mogen wij de daarmee verband houdende schade en kosten aan de Wederpartij doorberekenen.

¹ Voor de nieuwsgierige lezer: In artikel 7:404 van het Burgerlijk Wetboek staat dat de opdrachtnemer in beginsel verplicht is de opdracht zelf uit te voeren. In artikel 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is bepaald dat wanneer twee of meer personen samen een opdracht hebben ontvangen, zij ieder van hen voor het geheel aansprakelijk zijn m.b.t. tekortkomingen in de nakoming van die opdracht, tenzij de tekortkoming niet aan hem kan worden toegerekend. In artikel 7:409 van het Burgerlijk Wetboek staat dat als een opdracht met het oog op een bepaalde persoon is verleend, de opdracht eindigt door de dood van die persoon. Deze artikelen zijn dus niet van toepassing

Er worden door ons geen meerkosten in rekening gebracht als de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan ons kunnen worden toegerekend.

11. Het is de verantwoordelijkheid van de Wederpartij om sessies die onderdeel zijn van een traject, tijdig in te plannen. Hieronder vallen ook sessies die op verzoek van de Wederpartij worden doorgeschoven. Als Partijen afspreken dat sessies worden doorgeschoven naar een later moment, dan dienen deze doorgeschoven sessies binnen zes (6) kalendermaanden na moment van doorschuiven ingepland te worden. Na het verstrijken van deze termijn vervallen de sessies.
12. De Wederpartij zal ons, zonder onnodige vertraging, op de hoogte van stellen van veranderende omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Opdracht.
13. De handvatten en adviezen die wij gedurende de uitvoering van de Opdracht met de Wederpartij delen, zijn persoonsgebonden en daarmee niet overdraagbaar. Het is de Wederpartij niet toegestaan deze, zonder onze voorafgaande Schriftelijke toestemming, te delen met derden. Behalve als dit noodzakelijk is voor het doel van de Opdracht. Het bepaalde in artikel 9 *Intellectuele eigendomsrechten* blijft hierbij onverminderd van toepassing.

Artikel 6 Kwalificatie van de Opdracht

1. De Overeenkomst die Partijen sluiten is een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 en verder uit het Burgerlijk Wetboek. Er wordt in geen geval een arbeidsovereenkomst aangegaan.
2. Wij voeren de Opdracht zelfstandig, onafhankelijk en zonder leiding en toezicht uit. Ook bepalen wij zelf met welke middelen de Opdracht uitgevoerd wordt en regelen wij deze middelen zelf.
3. Wel zullen wij tijdig door de Wederpartij verleende en verantwoorde aanwijzingen over het resultaat van de Opdracht opvolgen.
4. De Wederpartij is zich ervan bewust dat wij ook voor andere opdrachtgevers werkzaam zijn. Dit kunnen ook met de Wederpartij concurrerende opdrachtgevers zijn.
5. Als de Belastingdienst op enig moment toch oordeelt, of in het geval gewijzigde wetgeving hiertoe aanleiding geeft, dat de relatie tussen Partijen als dienstbetrekking kwalificeert, zullen Partijen met elkaar in overleg treden om te zien of en zo ja op welke wijze zij de samenwerking (anders) zullen vormgeven.

Artikel 7 Looptijd en beëindiging van de Opdracht

1. Een Opdracht loopt voor bepaalde tijd zoals overeengekomen in het aanbod tenzij Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders afspreken.
2. Een Opdracht wordt als opgeleverd beschouwd bij het einde van de looptijd of wanneer de resultaten van de Opdracht besproken zijn met de Wederpartij.
3. Voor annulering en tussentijdse beëindiging van de Opdracht gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
 - a. Opzegging kan alleen Schriftelijk plaatsvinden;

- b. Annuleren tot drie (3) kalendermaanden voor de start van de Opdracht is kosteloos;
- c. Annuleren tussen drie (3) en één (1) kalendermaand voor de start van de Opdracht, is gratis herplannen van de Opdracht binnen zes (6) kalendermaanden of annuleren zonder terugbetaling van het factuurbedrag;
- d. Annuleren tussen vier (4) en drie (3) kalenderweken voor de start van de Opdracht is herplannen van de Opdracht binnen zes (6) kalendermaanden of annuleren zonder terugbetaling van het factuurbedrag. Voor het herplannen van de Opdracht brengen wij vijftientig procent (25%) wijzigingskosten in rekening;
- e. Annuleren binnen drie (3) kalenderweken voor de start van de Opdracht is herplannen van de Opdracht binnen zes (6) kalendermaanden of annuleren zonder terugbetaling van het factuurbedrag. Voor het herplannen van de Opdracht brengen wij vijftig procent (50%) wijzigingskosten in rekening;
- f. Geplande sessies dienen uiterlijk achtenveertig (48) uur voor aanvang geannuleerd te worden. Bij niet of niet tijdig annuleren, vervalt de sessie.
- g. Wij kunnen de uitvoering van de Opdracht uitstellen of de Opdracht beëindigen als wij niet naar behoren uitvoering kunnen geven aan de Overeenkomst of als er sprake is van overmacht of een onvoorziene omstandigheid. Hiervan is in ieder geval sprake in geval van brand, overheidshandelen, technische storingen of ziekte of arbeidsongeschiktheid van de persoon die de Opdracht uit zou voeren. Als wij de Opdracht inmiddels gedeeltelijk hebben uitgevoerd, mogen we hier voor factureren.
- h. Partijen hebben het recht deze Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder tussenkomst van een rechter, met onmiddellijke ingang, te beëindigen in de volgende situaties:
 - i. als er ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
 - ii. als er aan de andere Partij surséance (uitstel) van betaling wordt verleend;
 - iii. als er sprake is van een (wettelijke) schuldsaneringsregeling.Wanneer een Partij op grond hiervan besluit tot beëindiging van deze Overeenkomst, is de andere Partij op geen enkele manier verplicht tot vergoeding van schade en kosten die daardoor bij de andere Partij ontstaan.

Artikel 8 Tarieven, facturatie en betaling

1. Voor de uitvoering van de Opdracht betaalt de Wederpartij het overeengekomen tarief.
2. Wij kunnen vooraf, in termijnen of achteraf factureren. De wijze van factureren wordt in het aanbod vermeld.
3. Betalen in termijnen is alleen mogelijk als Partijen dit vooraf afgesproken hebben.

4. Onze administratie strekt tot volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, met betrekking tot het honorarium dat de Wederpartij aan ons verschuldigd is.
5. De betalingstermijn van facturen is veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum. Betaling vindt plaats door middel van overschrijving op het bankrekeningnummer zoals vermeld op de factuur onder vermelding van het factuurnummer.
6. Wanneer de Wederpartij zich niet houdt aan de betalingstermijn, is de Wederpartij van rechtswege in verzuim en hebben wij het recht om vanaf de vervaldag van de factuur wettelijke handelsrente in rekening te brengen over het verschuldigde factuurbedrag. Daarnaast mogen wij (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening brengen zoals opgenomen in het Besluit buitengerechtelijke incassokosten.
7. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur, schorten de betalingsverplichting niet op.
8. Wij mogen onze tarieven wijzigen. Tariefwijzigingen worden uiterlijk dertig (30) kalenderdagen voordat de tariefwijziging ingaat, Schriftelijk aan de Wederpartij gecommuniceerd.
9. Zowel het opschortingsrecht als het verrekenrecht van de Wederpartij is uitgesloten.

Artikel 9 Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele eigendom die rusten op werken als teksten, documenten, adviezen, methodes, modellen, concepten, rapporten, afbeeldingen, presentaties, video's en geluidsfragmenten welke voortkomen uit de uitvoering van de Opdracht of welke getoond worden via onze website of social mediakanalen, berusten uitsluitend bij ons.
2. De Wederpartij mag deze werken niet zonder onze voorafgaande Schriftelijke toestemming vermenigvuldigen, wijzigen, exploiteren of op een andere manier beschikbaar stellen aan derden behalve als dit noodzakelijk is met betrekking tot het doel van het werk.
3. De door ons opgestelde verslagen, rapporten en bevindingen dienen uitsluitend ter ondersteuning van ontwikkeling en samenwerking binnen de organisatie van de Wederpartij. Documenten zijn in geen geval juridisch bindend en mogen door de Wederpartij, na betaling van alle facturen, alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor ze zijn opgesteld.
4. Partijen kunnen alleen Schriftelijk afspreken dat intellectuele eigendomsrechten worden overgedragen.
5. Wij mogen de kennis die voortkomt uit de uitvoering van de Opdracht gebruiken voor andere doeleinden voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van de Wederpartij wordt gedeeld.
6. De Wederpartij garandeert dat bij het eventueel door de Wederpartij aanleveren van informatie en documenten, geen inbreuk wordt gemaakt op intellectuele eigendomsrechten van derden. Voor aanspraken van derden vrijwaart en stelt de Wederpartij ons schadeloos.

7. Om aan derden te laten zien dat Partijen samenwerken, mogen wij (referentie)afbeeldingen van de Wederpartij op onze website en/of social mediakanalen plaatsen waarbij we gebruik mogen maken van het logo, de handels- en merknaam van de Wederpartij.
8. Als de Wederpartij zich niet houdt aan het bepaalde in dit artikel en wij daar schade van ondervinden, hebben wij het recht die schade op de Wederpartij te verhalen.

Artikel 10 Vertrouwelijkheid

Uiteraard gaan wij vertrouwelijk om met door de Wederpartij gedeelde informatie. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk als dit door de Wederpartij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke regelingen of verzekeringsvoorwaarden aan ons een informatieplicht opleggen.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat wij zijn uitgegaan van door de Wederpartij onjuiste of onvolledig verstrekte gegevens.
2. Het maken van beslissingen op basis van de door ons aangeboden diensten gebeurt vrijwillig en onder eigen verantwoordelijkheid van de Wederpartij, haar medewerkers, teams of organisatie. Het kan voorkomen dat Betrokkenen (andere) keuzes maken en/of dat er andere (neven)effecten zijn naar aanleiding van de samenwerking met Boon Ontwikkeling. Wanneer deze effecten voor de Wederpartij negatieve gevolgen hebben, dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk.
3. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade, die het gevolg is van de uitvoering van de Opdracht, als er sprake is van een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming (een fout), opzet of grove schuld aan onze zijde. Onder directe schade valt in ieder geval nooit: gevolgschade, imagoschade, gederfde winst en omzet, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. Als wij aansprakelijk zijn voor schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de betreffende Opdracht waar de schade betrekking op heeft.
5. In ieder geval zijn wij nooit voor meer aansprakelijk dan het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering uitkeert, vermeerderd met het bedrag aan eigen risico onder die verzekering.
6. De Wederpartij vrijwaart (beschermd) Boon Ontwikkeling en de door haar ingeschakelde derden tegen alle aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Opdracht schade lijden.
7. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, is de verjaringstermijn van alle aanspraken uit hoofde van deze algemene voorwaarden, één (1) kalenderjaar.
8. De aansprakelijkheidsbeperkingen genoemd in dit artikel zijn niet van toepassing wanneer de schade veroorzaakt wordt door opzet of grove schuld aan onze zijde.

Artikel 12 Privacy

1. Op deze algemene voorwaarden en alle Overeenkomsten is ook onze privacyverklaring van toepassing. Deze is te vinden op onze website: www.boonontwikkeling.nl. De privacyverklaring wordt op verzoek aan de Wederpartij verstrekt.
2. In de privacyverklaring wordt uiteengezet welke persoonsgegevens wij verwerken, met welk doel en wettelijke grondslag we dit doen, welke beveiligingsmaatregelen we genomen hebben, hoelang de gegevens bewaard blijven en met wie de gegevens gedeeld worden. Ook bevat de privacyverklaring de privacy rechten die Betrokkenen hebben.
3. Wij zullen de door de Wederpartij verstrekte gegevens alleen opslaan en gebruiken voor de doelen als omschreven in de privacyverklaring en zullen ons hierbij houden aan de regels uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. Partijen worden bij de uitvoering van de Opdracht beide gezien als verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG. Het is daarom niet nodig om een verwerkersovereenkomst te sluiten.

Artikel 13 Klachten

1. Als de Wederpartij niet tevreden is over onze dienstverlening of een klacht heeft over de uitvoering van de Opdracht, kan de Wederpartij dit binnen veertien (14) kalenderdagen na het ontstaan van de klacht, volledig en duidelijk omschreven Schriftelijk bij ons melden.
2. Wij zullen dan uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen.
3. Wij zijn deelnemer van de Ethische Code van Phoenix opleidingen. De Wederpartij heeft daarom ook de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Phoenix opleidingen. De klachtenregeling van Phoenix opleidingen is te vinden via de volgende link: [Microsoft Word - 2019 KLACHTENREGLING VAN PHOENIX OPLEIDINGEN.docx](#).

Artikel 14 Toepasselijk recht & forumkeuze

1. Op alle door ons gesloten en te sluiten Overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen bij een geschil altijd eerst proberen gezamenlijk tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan worden geschillen uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland, tenzij de wet dwingend anders bepaald. Dit geldt ook voor geschillen die slechts door één van de Partijen als geschil worden gezien.

Deze algemene voorwaarden zijn geschreven door Maaïke van Online Legal Support, www.onlinelegalsupport.nl.