

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

§ opdrachtnemer: Margé van der Spruit Coaching & Ontwikkeling die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;

§ opdrachtgever: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met opdrachtnemer onderhandelt over het verstrekken van een opdracht tot het verrichten van werkzaamheden dan wel aan opdrachtnemer een opdracht tot het verrichten van werkzaamheden heeft gegeven;

§ diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;

§ coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies- of coachtraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

### Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;

2. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;

3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;

4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, hoe ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### Artikel 3. Offertes

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;

2. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven;

3. Indien opdrachtgever een deel van de offerte wenst te aanvaarden, is opdrachtnemer gerechtigd de deelopdracht niet te aanvaarden en/of aanvullende voorwaarden te stellen.

4. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de werkzaamheden heeft verstrekt. Opdrachtnemer zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

5. Als bij de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat er omstandigheden zijn, die een gewijzigde aanpak vergen, dan kunnen afwijkingen van de oorspronkelijke opdracht worden

overeengekomen. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.

#### **Artikel 4. Levering, leveringstijd**

1. Alle door opdrachtnemer genoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan haar bekend waren. De leveringstermijnen zullen zo veel mogelijk in acht worden genomen, maar zijn niet te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Opdrachtnemer is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet meer verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover overleggen.

#### **Artikel 5. Tarieven en kosten van de opdracht.**

1. De kosten voor coaching, onderzoek en advieswerkzaamheden worden berekend per dagdeel (=ochtend, middag of avond) of per uur.
2. Het tarief wordt per opdracht vastgelegd in een opdrachtbevestiging.
3. Tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast.
4. Indien en zodra tijdens de duur van de overeenkomst ten gevolge van enige maatregel van overheidswege de kostprijs wijzigt is opdrachtnemer gerechtigd deze kosten door te bereken in de overeengekomen tarieven.
5. Eventuele wijzigingen in tarieven voor opdrachten met een langere doorlooptijd of opeenvolgende opdrachten worden door opdrachtnemer drie maanden van tevoren schriftelijk aan opdrachtgever medegedeeld.
6. Opdrachtgever heeft het recht om de verhoging van het tarief te weigeren en de opdracht te beëindigen met ingang van de datum, waarop de verhoging van het honorarium van kracht zou zijn geworden. Indien opdrachtgever op deze grond de opdracht wil intrekken, dient hij dat schriftelijk mede te delen aan opdrachtnemer, uiterlijk vier weken na ontvangst van de hiervoor bedoelde mededeling van opdrachtnemer.

#### **Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst/opdracht.**

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten/opdracht leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven;
2. Opdrachten en overeenkomsten tot het uitvoeren van werkzaamheden komen tot stand door schriftelijke bevestiging van de opdracht of overeenkomst door opdrachtgever.
3. Afwijkingen en wijzigingen door opdrachtgever binden opdrachtnemer slechts voor zover deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal

altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden;

5. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen;

6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn;

#### **Artikel 7. Contractsduur en opzegging**

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aan gegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

#### **Artikel 8. Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;

3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

#### **Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

2. Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot Opdrachtgever.

3. Coaching- en intakegesprekken worden als persoonlijk en vertrouwelijk behandeld. Over de inhoud van deze gesprekken zal door de uitvoerende professional geen enkele informatie aan derden worden verstrekt, tenzij de coachee of trainee daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

4. Vertrouwelijke informatie is die informatie, die als zodanig wordt verstrekt aan

opdrachtnemer en alle andere informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden.

5. Daarnaast zal opdrachtnemer eventuele rapporten, verslagen (inclusief die door opdrachtnemer zelf zijn geschreven) betreffende (de organisatie van) de opdrachtgever niet ter inzage geven aan derden, tenzij daar nadrukkelijk toestemming voor is gegeven.

#### **Artikel 10. Intellectuele eigendom**

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, instrumenten-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;

2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

3. Opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de werkzaamheden, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

4. Het auteursrecht op de door opdrachtnemer uitgegeven brochures, syllabi, projectmateriaal, cursusmateriaal, rapporten, voorstellen en andere stukken die voortkomen uit de Werkzaamheden berust bij opdrachtnemer tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven.

5. Als Opdrachtgever tekeningen, modellen of andere aanwijzingen in de ruimste zin van het woord ter beschikking stelt voor de Werkzaamheden, dan neemt opdrachtgever de volle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op zich dat door de uitvoering van de Werkzaamheden geen intellectueel eigendomsrecht van derden wordt aangetast dan wel enig ander recht wordt geschonden. Opdrachtgever zal opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden uit dien hoofde vrijwaren.

#### **Artikel 11. Betaling**

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;

2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadelijktig kan worden.

3. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verpagingsrente

verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;

4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;

5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur;

6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

7. Opdrachtnemer heeft steeds het recht om zowel voor als na de totstandkoming van een overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen. Dit geldt onder opschorting van de uitvoering door opdrachtnemer van de overeenkomst totdat zekerheid is verschaft en/of (geheel of gedeeltelijke) vooruitbetaling door opdrachtnemer is ontvangen.

#### **Artikel 12. Incassokosten**

In geval opdrachtgever in verzuim is met de volledige betaling van de door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen dan is opdrachtgever aan opdrachtnemer buitengerechtelijke kosten verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

- a. Voor zover opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtelijk incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten, voor zover het openstaande bedrag - na het intreden van het verzuim - niet alsnog na aanmaning binnen 14 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door opdrachtnemer wordt voldaan.
- b. Voor zover opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van EUR 75,00 voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

#### **Artikel 13. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. Opdrachtnemer staat in voor een goede kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden. Het (uiteindelijke) resultaat is echter evenzeer afhankelijk van factoren die buiten de invloed van opdrachtnemer vallen, als dat een gevolg is van de activiteiten van opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer kan daarom géén garanties geven met betrekking tot te verwachten resultaten van de door haar verrichte werkzaamheden.
4. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de

werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door opdrachtnemer van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van de werkzaamheden mag worden vertrouwd. Voor andere schade is opdrachtnemer niet aansprakelijk.

5. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

6. Bij de aansprakelijkheid is inbegrepen de wettelijke aansprakelijkheid voor haar ingeschakelde derden, voor vermogensschade en immateriële schade, inclusief gevolgschade, waarvan het ontstaan aan opdrachtnemer toerekenbaar is.

7. Bij opdrachten met een langere looptijd wordt de aansprakelijkheid bovendien beperkt tot de factuurwaarde over de laatste drie maanden. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan (persoonlijke) eigendommen van opdrachtgever of diens medewerkers.

8. Al het door opdrachtnemer ontwikkelde en/of samengestelde materiaal dan wel ander werk, voortvloeiend uit de opdracht is op zorgvuldige wijze en naar beste weten samengesteld. Echter, opdrachtnemer kan op geen enkele wijze instaan voor de juistheid en volledigheid ervan. Opdrachtnemer aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen, die gebaseerd zijn op bedoelde materialen en werken.

9. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in dit artikel bedoelde zin moeten binnen zes maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend.

10. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

11. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

#### **Artikel 14. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings-of coachtraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coach te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag;

2. Indien zich feiten of omstandigheden voordoen, die zich aan haar invloed onttrekken en van dien aard zijn, dat voltooiing van de werkzaamheden in redelijkheid niet gevegd kan worden, heeft opdrachtnemer het recht de Werkzaamheden tussentijds te beëindigen zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

3. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om afspraken te verzetten mocht dit noodzakelijk blijken voor de eigen bedrijfsvoering, scholing, ziekte of dringende persoonlijke omstandigheden.

4. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings-of coachtraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings-of coachtraject te



annuleren per aangetekend verzonden brief;

5. Annulering/tussentijdse beëindiging dient schriftelijk plaats te vinden. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel, e-mail datum of de faxdatum.

6. Ongeacht de termijn waarbinnen de opdrachtgever annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.

7. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachtraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings- of coachtraject te voldoen.

8. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachtraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag.

9. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.

10. Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van 90 euro. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd. Wanneer sprake is van overmacht, bijvoorbeeld in geval van ziekte of andere omstandigheden waarbij overmacht aan de orde is, wordt 50% van de geplande tijdsduur in rekening gebracht;

11. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen, zonder gerechtelijke tussenkomst, zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

#### **Artikel 15. Persoonsgegevens**

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten. Hoe wij met persoonsgegevens omgaan staat aangegeven in de privacyverklaring welke te vinden is op [www.spruitcoaching.nl](http://www.spruitcoaching.nl).

#### **Artikel 16. Geschillenbeslechting**

1. Geschillen, die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst, worden in eerste instantie via een gesprek tot oplossing gebracht. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief binnen vier weken nadat het geschil is ontstaan.

2. Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt, wordt de zaak voorgelegd aan een mediator. Hij zal via bemiddeling proberen het geschil op te lossen. Binnen 4 weken nadat

het eerste gesprek heeft plaatsgevonden, zal opdrachtnemer een gesprek plannen met de mediator, opdrachtnemer en de opdrachtgever.

3. Wanneer ook de tussenkomst van deze mediator niet tot een oplossing leidt, kan het geschil – bij uitsluiting van andere instanties – worden voorgelegd aan de volgens de Nederlandse wet bevoegd verklaarde rechter.

4. Op alle met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

5. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;

6. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.

7. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld en geregistreerd en bewaard voor de periode van drie jaar.

#### **Artikel 17 Communicatie**

1. Vragen door de opdrachtgever gesteld t.a.v. de administratieve afhandeling van de overeenkomst of van inhoudelijke aard worden uiterlijk binnen twee weken afgehandeld, uitgezonderd in de zomervakantie. Mocht een antwoord niet binnen twee weken te geven zijn, ontvangt de opdrachtgever binnen de termijn van twee weken (uitgezonderd de zomervakantie) bericht wanneer opdrachtgever wel een antwoord ontvangt.