

# Algemene voorwaarden t BUITENLAB, LESSEN IN LEIDERSCHAP

## Inhoud

ARTIKEL 1: DEFINITIES .....	2
ARTIKEL 2: IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER.....	2
ARTIKEL 3: WERKZAAMHEDEN VAN DE ONDERNEMER.....	2
ARTIKEL 4: TOEPASSELIJKHEID .....	2
ARTIKEL 5: AANBOD .....	3
ARTIKEL 6: OFFERTE.....	4
ARTIKEL 7: VERMELDINGEN EN KWALIFICATIES .....	4
ARTIKEL 8: RECHTEN EN Plichten.....	4
ARTIKEL 9: INSCHAKELING DERDEN .....	5
ARTIKEL 10: ANNULERING / ONTBINDING .....	5
ARTIKEL 11: VERGOEDINGEN EN PRIJZEN.....	5
ARTIKEL 12: INTELLECTUEEL EIGENDOMSRECHT....	5
ARTIKEL 13: INCASSOKOSTEN.....	6
ARTIKEL 14: BETALING.....	7
ARTIKEL 15: DUURTRANSACTIES .....	8
ARTIKEL 16: AANSPRAKELIJKHEID EN GARANTIE .....	8
ARTIKEL 17: OVERMACHT.....	9
ARTIKEL 18: KLACHTENREGELING .....	9
ARTIKEL 19: BEVOEGDE RECHTER EN FORUMKEUZE.....	10
ARTIKEL 20: WIJZIGINGSCLAUSULE .....	10

# **Algemene voorwaarden `t BUITENLAB, LESSEN IN LEIDERSCHAP**

## **ARTIKEL 1: DEFINITIES**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

`t Buitenlab, lessen in leiderschap: ondernemer die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, verder te noemen: de ondernemer;

Opdrachtgever: iedere natuurlijke en/of rechtspersoon aan wie door ondernemer een offerte en/of opdrachtbevestiging is gericht, aan wie door ondernemer medewerker(s) beschikbaar wordt gesteld en/of met wie ondernemer een overeenkomst heeft gesloten of wenst te sluiten;

BW: Burgerlijk Wetboek;

Diensten: De door ondernemer te verlenen diensten zoals beschreven op [www.buitenlab.nl](http://www.buitenlab.nl) waaronder ook op maat gemaakte training en coaching zoals beschreven in offertes. Het geven van lezingen.

Vertragingsschade: artikel 6:96 BW, vermogensschade ten gevolge van vertraagde aflevering van de roerende zaken.

Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de opdrachtgever of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

## **ARTIKEL 2: IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER**

Naam van de ondernemer: `t Buitenlab, lessen in leiderschap/ Lia van Loo

Vestigingsadres: Beethovenlaan 134 7442 HG Nijverdal

E-mailadres: [lia@buitenlab.nl](mailto:lia@buitenlab.nl)

Telefoonnummer: 06-39853944

KvK-nummer: 8208094

## **ARTIKEL 3: WERKZAAMHEDEN VAN DE ONDERNEMER**

- Interimmanagement
- Het ontwikkelen en organiseren van trainingen op het gebied van leiderschap, communicatie en samenwerking
- Het coachen van leiders en teams
- Het geven van lezingen over natuurlijk leiderschap

## **ARTIKEL 4: TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en offertes welke gesloten worden met ondernemer.

2. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing.

3. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

4. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waarvan de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

5. Anders luidende voorwaarden maken alleen deel uit van de tussen partijen gesloten overeenkomst indien en voorzover beide partijen zulks nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

6. Het door de opdrachtgever zonder commentaar accepteren en behouden van een offerte of opdrachtbevestiging, waarop naar deze voorwaarden is verwezen, geldt als instemming met de toepassing ervan.

7. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.

#### ARTIKEL 5: AANBOD

1. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen. Alle aanbiedingen, offertes, prijslijsten, termijnen voor uitvoering etc. van ondernemer zijn vrijblijvend tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een offerte c.q. aanbieding een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de opdrachtgever aanvaard, heeft de ondernemer het recht het aanbod binnen vijf dagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.

2. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

3. Ondernemer mag uitgaan van de juistheid van alle door de opdrachtgever bij de aanvraag verstrekte gegevens.

4. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

5. Alle afbeeldingen, specificatiegegevens in het aanbod zijn ter indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst. Afbeeldingen zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten.

6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- De prijs exclusief belastingen;
- De wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- De wijze van betaling en uitvoering van de overeenkomst;
- De termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- De hoogte van het tarief voor communicatie / coaching op afstand;
- De gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de opdrachtgever deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
- De minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

#### ARTIKEL 6: OFFERTE

1. De offerte wordt schriftelijk of elektronisch uitgebracht.

2. In de offerte wordt in ieder geval vermeld:

- De roerende zaak en/of dienst;
- De prijs, exclusief BTW;
- De wijze waarop de prijs wordt berekend;
- Het moment en de wijze van betaling;
- Voor zover bekend: de datum en het aanvangstijdstip van de werkzaamheden alsmede de globale aanduiding van de in redelijkheid te verwachten duur van de werkzaamheden;
- Dat op de te verrichten werkzaamheden deze algemene voorwaarden van toepassing zijn. Een exemplaar daarvan wordt desgewenst met de offerte meegezonden

3. De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende dertig dagen na offertedatum.

#### ARTIKEL 7: VERMELDINGEN EN KWALIFICATIES

De opdrachtgever kan zich nimmer beroepen op vermeldingen en kwalificaties op/in de website, daar de daarin gedane mededelingen met betrekking tot technische specificaties en uitvoeringsdetails en dergelijke slechts bij benadering juist kunnen zijn. De opdrachtgever kan zich er niet op beroepen dat het geleverde niet overeenstemt met eventueel getoonde modellen, daar deze modellen slechts bij wijze van algemene aanduiding worden verstrekt.

#### ARTIKEL 8: RECHTEN EN PLICHTEN

1. Meetings van ondernemer kunnen gemaximeerd worden qua aantal deelnemers.

2. Ondernemer behoudt zich te allen tijde het recht om meetings te beëindigen of te limiteren in tijdsduur.

3. Meetings kunnen zowel fysiek op locatie plaatsvinden als wel online. Ondernemer behoudt zich te allen tijde het recht om meetings op een gewijzigde locatie te houden of naar online te verplaatsen.

4. Met het levenslang wordt bedoeld: zo lang als de dienst aangeboden wordt.

5. Ondernemer bepaalt de frequentie van de meetings. Sessies kunnen mogelijk komen te vervallen als gevolg van vakantie, ziekte, dan wel andere verplichtingen. De opdrachtgever kan hieraan geen rechten ontleen.

6. Ondernemer heeft het recht om namen van deelnemers aan trainingen en gemaakt beeldmateriaal tijdens voor- en na de trainingen te gebruiken in haar communicatie dan wel marketinginspanningen van haar bedrijf tenzij anders overeengekomen.

7. De ondernemer heeft het recht om Klant uit de training te verwijderen wanneer deze zich ongepast gedraagt of niet tijdig heeft voldaan aan financiële verplichtingen.

#### ARTIKEL 9: INSCHAKELING DERDEN

Ondernemer is bevoegd ter uitvoering van hetgeen overeengekomen is derden in te schakelen.

#### ARTIKEL 10: ANNULERING / ONTBINDING

1. A. De wederpartij doet afstand van alle rechten op ontbinding van de overeenkomst ex. artikel 6:265 e.v. B.W. of andere wettelijke bepalingen, tenzij annulering krachtens dit artikel is overeengekomen.

B. Het bepaalde onder sub A van dit lid is niet van toepassing ingeval de wederpartij een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

2. Annulering dient door de wederpartij schriftelijk te geschieden, is slechts mogelijk indien ondernemer daarin toestemt en vindt plaats met inachtneming van het volgende:

a. Indien de wederpartij binnen 14 dagen annuleert zal eerst gekeken worden naar een andere datum om de training te kunnen volgen.

b. Indien om motiverende redenen de cursus dan tevens niet kan plaatsvinden is de wederpartij het 50 % bedrag verschuldigd daar de ondernemer na ontvangst van de aanvraag werkzaamheden verricht. Het is derhalve redelijk dat de wederpartij de kosten hiervan dient te voldoen.

C Indien de wederpartij binnen 7 dagen annuleert is de wederpartij het gehele bedrag verschuldigd daar de ondernemer na ontvangst van de aanvraag werkzaamheden verricht. Het is derhalve redelijk dat de wederpartij de kosten hiervan dient te voldoen.

3. Opdrachtnemer zal de wederpartij een mail sturen met nieuwe data waarop de wederpartij zelf dient te reageren binnen 5 dagen. Indien de wederpartij binnen de gestelde termijn niet reageert is de wederpartij zelf verantwoordelijk om contact op te nemen voor het inplannen van de cursusdagen. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen uit het feit dat deze data zijn gemist. Daarnaast dient opdrachtnemer de volledige cursus te vergoeden.

4. Bij annulering rekent opdrachtnemer € 50,00 administratiekosten hetgeen zij in rekening brengt bij de wederpartij.

5. De wederpartij is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart ondernemer ter zake.
6. Door de wederpartij reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.

#### ARTIKEL 11: VERGOEDINGEN EN PRIJZEN

1. Door ondernemer opgegeven of met ondernemer overeengekomen cursusvergoedingen en andere prijzen of tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere belastingen of heffingen, tenzij anders vermeld.
2. Opdrachtgever komt met betrekking tot de betaling van de cursusvergoeding en andere verschuldigde bedragen geen beroep toe op verrekening. Opdrachtgever mag de betaling van de cursus of andere bedragen niet opschorten met een beroep op de eventuele ondeugdelijkheid van de dienst.
3. Indien ondernemer een dienst op grond van de toepasselijke voorwaarden blokkeert, is zij gerechtigd om aan een deblokking de voorwaarde te verbinden dat opdrachtgever de daarvoor geldende kosten voldoet, in overeenstemming met de daarvoor ten tijde van de deblokking bij ondernemer geldende regeling.

#### ARTIKEL 12: INTELLECTUEEL EIGENDOMSRECHT

1. Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot de Website en andere diensten, en met betrekking tot alles wat ondernemer ontwikkelt, vervaardigt of verstrekt, daaronder begrepen (les) boeken, cursussen, kennis- en leerprogramma's, teksten, ontwerpen, video's en afbeeldingen, komen toe aan ondernemer.
2. Het is de Klant niet toegestaan om enige aanduiding over merken, handelsnamen, auteursrechten of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom te verwijderen of te wijzigen.
3. Het is de Klant niet toegestaan om de dienst of een gedeelte daarvan te kopiëren, te reproduceren of op andere wijze te verveelvoudigen, te vertalen, aan te passen, na te maken, te wijzigen of te reconstrueren.
4. De Klant verkrijgt, voor zover noodzakelijk voor gebruikmaking van de Diensten, een niet overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht met betrekking tot deze intellectuele eigendomsrechten.

#### ARTIKEL 13: INCASSOKOSTEN

1. Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijke, die op de eventuele incasso van de uit hoofde van de met ondernemer gesloten overeenkomst(en) verschuldigde bedragen mochten vallen, komen voor rekening van de opdrachtgever.
2. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op een bedrag, gelijk aan 2 punten van het door de gerechten gehanteerde toepasselijke liquidatietarief met een maximum van 15% van het te incasseren bedrag resp. van de orderwaarde.

3. Indien de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten aantoonbaar hoger zijn dan het in lid 1 bedoelde bedrag dan kan Ondernemer deze werkelijk gemaakte kosten op de opdrachtgever verhalen.

4. Ondernemer geeft de zaken met betrekking tot incasso uit handen aan een incassobedrijf.

#### ARTIKEL 14: BETALING

1. Opdrachtgever dient (een deel van de ) de vergoeding na ontvangst van de bevestigingsmail te voldoen binnen 14 dagen zoals beschreven in de offerte. Uitzonderingen daar gelaten mits dit in overleg is geschiedt met de opdrachtnemer. Bij gebreke waarvan de opdrachtgever van rechtswege (dus zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist) in verzuim is.

2. De opdrachtgever is in geval van verzuim over het factuurbedrag of het niet betaalde gedeelte daarvan aan opdrachtnemer een vertragingsrente verschuldigd van 1,5% per maand te rekenen vanaf de vervaldatum tot de datum van betaling.

5. Eventuele bezwaren tegen facturen dienen binnen vijf werkdagen na factuurdatum schriftelijk aan opdrachtnemer ter kennis te zijn gebracht, bij gebreke waarvan opdrachtnemer gerechtigd is om reclames dienaangaande niet in behandeling te nemen. De aldus ingediende bezwaren worden door opdrachtnemer in behandeling genomen, maar schorsen de betalingsverplichtingen van de opdrachtnemer niet op.

6. Indien opdrachtnemer de vordering in een gerechtelijke procedure, arbitrage of bindend advies daaronder begrepen, aanhangig heeft gemaakt, is de opdrachtgever gehouden de met de gerechtelijke procedure gemoeide daadwerkelijk gemaakte kosten aan opdrachtnemer te vergoeden. Hieronder zijn begrepen de kosten van advocaten, procureurs en procesgemachtigden alsmede het aan arbiters of bindend adviseurs verschuldigde honorarium en het vastrecht. Het bepaalde in dit artikel blijft van toepassing, ook indien voormelde kosten een eventuele proceskostenveroordeling op grond van artikel 237 en verder van het Wetboek van Rechtsvordering te boven gaan.

7. Opdrachtnemer is steeds bevoegd om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of contante betaling te verlangen. Opdrachtnemer is voorts steeds bevoegd om alternatieve zekerheidsstelling te verlangen voordat zij tot verdere uitvoering van de overeenkomst overgaat.

8. Bij gebreke van een tijdige betaling op enige factuur worden alle nog openstaande facturen, ook die facturen waarvan de betalingstermijn nog niet is verstreken, direct opeisbaar.

9. Verrekening of schuldvergelijking door opdrachtnemer is nimmer toegestaan.

10. Ten aanzien van betalingen en verrekeningen is de administratie van opdrachtnemer te allen tijde bindend.

11. Indien ondernemer een betalingskorting verleent dient dit bedrag binnen de gestelde termijn van lid 1 van dit artikel gehandhaafd te worden. Indien de opdrachtgever de betaling niet binnen de termijn voldoet wordt achteraf over het bedrag alsnog BTW afgedragen.

12. De ondernemer geeft de zaken met betrekking tot incasso uit handen aan

## ARTIKEL 15: DUURTRANSACTIES

1. De opdrachtgever kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De opdrachtgever kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De opdrachtgever kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.
4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

## ARTIKEL 16: AANSPRAKELIJKHEID EN GARANTIE

1. Ondernemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, met inbegrip van gevolgschade, die het gevolg is van zijn handelen of nalaten in de ruimste zin des woords, behoudens voor zover deze aan diens grove schuld, grove nalatigheid en/of opzet is te wijten, dan wel indien uit wettelijke bepalingen van dwingend recht anders voortvloeit. Eenzelfde beperking geldt ten aanzien van personeelsleden en/of andere derden die Ondernemer bij de uitoefening van zijn werkzaamheden inschakelt.
2. Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel wordt de aansprakelijkheid van ondernemer – uit welken hoofde ook – beperkt tot het bedrag van de netto prijs van de verrichte werkzaamheden. Voldoening aan deze garantie geldt als enige en volledige schadevergoeding.
3. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid van dit artikel is ondernemer nimmer gehouden tot schadevergoeding welke meer bedraagt dan het verzekerde bedrag, voor zover de schade gedekt wordt door een door ondernemer gesloten aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven.
4. In alle gevallen is de termijn waarbinnen ondernemer tot vergoeding van de vastgestelde schade kan worden aangesproken beperkt tot 6 maanden, gerekend vanaf het moment waarop de verschuldigdheid van de schadevergoeding is komen vast te staan.
5. Ingeval de wederpartij een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, geldt een maximale termijn van 1 (één) jaar, gerekend vanaf het moment waarop de verschuldigdheid van de schadevergoeding is komen vast te staan, waarbinnen ondernemer tot vergoeding van vastgestelde schade kan worden aangesproken.
6. De opdrachtnemer verzorgt een elektronische nieuwsbrief waarin opdrachtgevers worden geïnformeerd over de ontwikkelingen van de Diensten van opdrachtnemer. Tenzij de opdrachtgever aangeeft hierop geen prijs te stellen, ontvangt de opdrachtgever gedurende en na afloop van de



looptijd van deze overeenkomst deze elektronische nieuwsbrieven op het e-mailadres dat tijdens het registratieproces is verstrekt.

7. De wederpartij verliest diens rechten jegens ondernemer, is aansprakelijk voor alle schade en vrijwaart ondernemer tegen iedere aanspraak van derden ter zake van vergoedingen van schade indien en voorzover:

- voormelde schade is ontstaan door ondeskundig en/of met instructies van ondernemer strijdig gebruik en/of ondeskundige bewaring (opslag) van de afgeleverde zaken door de wederpartij;
- voormelde schade is ontstaan door fouten c.q. onjuistheden in gegevens, materialen, informatiedragers e.d. die door of namens de wederpartij aan ondernemer zijn verschaft en/of voorgeschreven;
- voormelde schade is ontstaan door aanwijzingen van of namens de wederpartij aan ondernemer.

#### ARTIKEL 17: OVERMACHT

1. Ondernemer is niet gehouden tot het nakomen van een of meer verplichtingen indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:

- een tekortkoming van externe hosting providers en toeleveranciers van ondernemer;
- onderbrekingen of storingen in de stroom- en/of telecommunicatievoorzieningen;
- belemmeringen als gevolg van de door opdrachtgever benutte hard- en software of de door deze gebruikte technische infrastructuur;
- werkstakingen;
- brand;
- ongeval of ziekte van personeel;
- Denial of Services (DoS) aanvallen, en;
- door ondernemer onvoorziene problemen en elke andere omstandigheid die niet uitsluitend van de wil van ondernemer afhankelijk is.

2. Wanneer de overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen heeft geduurd, heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding of ontbinding per e-mail te beëindigen zonder dat ondernemer tot enige vergoeding van kosten of schade is gehouden.

3. Indien ondernemer door beperkingen of belemmeringen of andere vormen van overmacht verhinderd is de overeenkomst na te komen, is zij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. De opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van schade, kosten of rente.

#### ARTIKEL 18: KLACHTENREGELING

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.

3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### ARTIKEL 19: BEVOEGDE RECHTER EN FORUMKEUZE

1. Op alle rechtsverhoudingen voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht worden door de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel, zittingslocatie Almelo.

#### ARTIKEL 20: WIJZIGINGSCLAUSULE

1. Ondernemer behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden eenzijdig en zonder instemming van opdrachtgever te wijzigen.

2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de opdrachtgever meest gunstige bepaling zal prevaleren.