

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 - Definities

1.1. De Kwaliteitsmaker is gevestigd te Rosmalen, ingeschreven onder KVK-nummer 82832285 en in deze algemene voorwaarden de opdrachtnemer. In deze algemene voorwaarden wordt zij 'adviseur' genoemd.

1.2. Wanneer in de algemene voorwaarden wordt gesproken over 'klant', wordt de wederpartij bedoeld.

1.3. Met 'overeenkomst' wordt de overeenkomst van opdracht bedoeld op grond waarvan adviseur tegen betaling werkzaamheden uitvoert voor klant.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en facturen van adviseur.

2.2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op derden die door adviseur worden ingeschakeld om de overeenkomst uit te voeren.

2.3. Adviseur behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen. In dit geval zal adviseur de nieuwe algemene voorwaarden aan klant toezenden, waarbij de laatst toegezonden versie steeds van toepassing is. Indien de nieuwe versie ingrijpende wijzigingen bevat, met voor klant nadelige gevolgen, heeft klant het recht de overeenkomst te ontbinden.

2.4. Eventuele algemene voorwaarden van klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5. In het geval dat één of meerdere van deze bepalingen (deels) nietig zijn of vernietigd worden, zullen de resterende bepalingen onverminderd van toepassing blijven.

Artikel 3 - Offerte en aanbod

3.1. Klant heeft de mogelijkheid om via de website van adviseur de door haar aangeboden digitale producten, zoals e-learningen en webinars, af te nemen.

3.3. Uitgebrachte offertes hebben een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen, tenzij anders overeengekomen.

3.4. Adviseur kan niet gehouden worden aan (een bepaald deel van) een offerte of aanbod, indien klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte of het aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.5. Een uitgebrachte offerte of uitgebracht aanbod geldt niet voor eventuele volgende opdrachten.

3.6. Wanneer de overeenkomst via de website tot stand komt, treft adviseur passende beveiligingsmaatregelen voor de elektronische betaling. Adviseur zorgt eveneens voor een veilige website en elektronische dataoverdracht.

Artikel 4 - Tarieven en betalingen

4.1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

4.2. De prijzen die in de overeenkomst staan vermeld, zijn exclusief BTW en op basis van een uurtarief of tarief per dagdeel. Eventuele aanvullende kosten, zoals reiskosten, zijn hier niet bij inbegrepen, tenzij anders overeengekomen.

4.3. De tarieven voor digitale producten worden weergegeven als een prijs per product, exclusief BTW.

4.4. Partijen zullen voor langdurige samenwerkingen een overeenkomst voor onbepaalde tijd sluiten en een minimum aantal uren en/of dagdelen per maand afspreken.

4.5. Indien klant adviseur inhuurt voor een eenmalige dienst, zoals het uitvoeren van een nulmeting, is sprake van een overeenkomst voor bepaalde tijd. In dit geval wordt de prijs voor de opdracht bepaald aan de hand van het op dat moment geldende uur- of dagdeeltarief en de duur van de werkzaamheden.

ALGEMENE VOORWAARDEN

4.6. Indien adviseur een schatting van het aantal uren dat zij aan bepaalde werkzaamheden denkt te besteden opgeeft, kunnen hier geen rechten aan worden ontleend.

4.7. De door adviseur gehanteerde tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment geldende prijspeil. Indien omstandigheden hiertoe aanleiding geven, heeft adviseur het recht om haar prijzen te wijzigen.

4.8. Adviseur zal bij overeenkomsten voor onbepaalde tijd de door haar gewerkte uren maandelijks achteraf factureren. Adviseur is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot een volgende betaling is ontvangen.

4.9. Bij overeenkomsten voor bepaalde tijd vindt facturatie na het afronden van de opdracht plaats.

4.10. De overeengekomen prijs voor digitale producten dient direct bij het aangaan van de overeenkomst te worden voldaan.

4.11. Indien adviseur tijdens het uitvoeren van de overeenkomst signaleert dat zij meer uren dan oorspronkelijk overeengekomen zal besteden aan de uitvoering van de opdracht, zullen partijen in samenspraak een aanvullend aantal uren afspreken. Artikel 4.7. is eveneens van toepassing.

4.12. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen, op de factuur een andere betaaltermijn staat of de werkzaamheden eerder dienen aan te vangen.

4.13. Klant is van rechtswege in verzuim, indien zij haar betalingsverplichtingen niet nakomt binnen de gestelde betalingstermijn. Vanaf het moment dat klant in verzuim is, tot aan het moment dat de factuur volledig is voldaan, zal wettelijke rente verschuldigd zijn.

4.14. Indien klant in gebreke of in verzuim is, komen alle redelijke kosten die adviseur maakt om de vordering te innen voor rekening van klant.

4.15. Indien klant zich in een staat van liquidatie, faillissement of surseance van betaling bevindt, zijn alle vorderingen van adviseur op klant direct opeisbaar. Eventueel verleende licenties komen in dit geval meteen te vervallen.

Artikel 5 - Informatieverstrekking

5.1. Klant dient alle benodigde gegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig aan adviseur ter beschikking te stellen. Hieronder wordt mede verstaan de informatie omtrent de huidige stand van zaken van het voldoen aan de relevante veiligheids- en milieu vereisten en eventuele andere bedrijfsprocessen. Adviseur heeft zonder deze gegevens niet de mogelijkheid om haar werkzaamheden optimaal uit te voeren.

5.2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie. Dit geldt ook voor informatie die door derden wordt aangeleverd.

5.3. Adviseur zal vertrouwelijk met de gegevens omgaan.

5.4. Indien klant onjuiste gegevens aanlevert of deze niet tijdig aanlevert, waardoor de overeenkomst niet of niet geheel uitgevoerd kan worden of er hierdoor vertraging ontstaat, komen eventueel daaruit voortkomende extra kosten voor rekening van klant.

5.5. Indien klant gevraagde informatie aanlevert via digitale informatiedragers, bestanden of software, staat zij ervoor in dat deze geen virussen, defecten of andere schadelijke factoren bevatten.

5.6. Klant vrijwaart adviseur voor alle schade die ontstaat door het niet voldoen aan de verplichtingen uit dit artikel.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst

6.1. Adviseur voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Zij houdt daarbij, voor zover mogelijk, rekening met de wensen en ter beschikking gestelde informatie van klant. Klant kan adviseur echter niet verantwoordelijk houden voor het niet behalen van het gewenste resultaat.

6.2. Klant dient de benodigde bevoegdheden noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals inloggegevens, aan adviseur te overhandigen.

6.3. Adviseur ondersteunt klant bij het voldoen aan vrijwillige (internationale) certificeringsvereisten omtrent bedrijfsprocessen, veiligheid en milieu. Adviseur kan echter nimmer ingezet worden voor het behalen van bepaalde targets, zoals het verkrijgen van een certificering binnen een specifieke termijn.

6.4. Klant is zich ervan bewust dat resultaten niet direct zichtbaar zijn en dat adviseur zich tot het uiterste zal inspannen om het bedrijf van klant te laten certificeren en klant te voorzien van passend advies, maar dat deze resultaten ook afhankelijk zijn van andere factoren, zoals de inzet van klant en/of de werknemers van klant.

6.5. Klant is op basis van de wet gehouden te voldoen aan bepaalde verplichtingen, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid en arbeidsomstandigheden. Klant is zich ervan bewust dat de certificeringsvereisten waar adviseur klant mee helpt, ter aanvulling dienen van het voldoen aan de wettelijke vereisten. Indien klant niet voldoet aan zodanige verplichtingen, kan klant adviseur niet verantwoordelijk houden voor (de gevolgen van) het niet voldoen aan deze wettelijke vereisten. Zie hiervoor ook artikel 11.3.

6.6. Adviseur zal klant nimmer verplichten bepaalde handelingen uit te voeren of beslissingen te nemen. Klant is volledig verantwoordelijk voor het opvolgen van door adviseur gegeven advies.

6.7. Indien er een deadline is verbonden aan de opdracht, is het aan adviseur om te bepalen of de deadline haalbaar is.

6.8. Indien de werkzaamheden het aanleveren van documenten inhouden, zoals het opmaken van een rapport, zal adviseur een levertijd afspreken met klant. De levertijd vangt aan nadat adviseur de benodigde informatie voor het uitvoeren van de werkzaamheden heeft ontvangen. Het voorgaande lid is in dit geval eveneens van toepassing.

6.9. Een levertermijn kan nooit als fatale termijn beoordeeld worden. Wanneer adviseur een levertermijn overschrijdt, is zij niet van rechtswege in verzuim.

6.10. Adviseur heeft aan haar plicht tot het leveren van documenten voldaan, indien zij deze aan klant heeft aangeboden. Klant kan zich niet beroepen op de afgesproken levertermijn, indien zij na het aanleveren van een document wenst dat adviseur revisies uitvoert.

6.11. Adviseur behoudt zich het recht voor om de overeengekomen werkzaamheden uit te laten voeren door derden.

6.12. Wanneer de uitvoering van de overeenkomst op locatie bij klant plaats dient te vinden, zal adviseur gebruikmaken van de faciliteiten van klant.

6.13. Adviseur voert geen opdrachten uit die in strijd zijn met de wet of niet overeenstemmen met haar professionaliteit.

Artikel 7 - Wijziging en annulering

7.1. Wanneer gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is de uit te voeren werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen adviseur en klant tijdig en in samenspraak de overeenkomst aanpassen. Een wijziging of aanvulling kan resulteren in meerwerk. Adviseur zal in dit geval een aanvullende offerte sturen aan klant. Indien de wijziging of aanvulling resulteert in extra kosten, een verandering van de kwaliteit, of beïnvloeding van het tijdstip van voltooiing, zal adviseur klant hiervan op de hoogte stellen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

7.2. Indien zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen, die een verstoring van de vertrouwensrelatie met zich meebrengen, is adviseur bevoegd de overeenkomst te beëindigen. Adviseur is in dit geval geen schadevergoeding aan klant verschuldigd.

7.3. In het geval dat adviseur onverhoopt verhinderd is, stelt zij klant hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Partijen zullen in samenspraak proberen de periode of (eind)datum van de uit te voeren werkzaamheden te verzetten. Indien verzetten niet mogelijk is, probeert adviseur vervanging te verzorgen. Wanneer dit niet mogelijk is, is klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Indien klant van dit recht gebruikmaakt, zal de betalingsverplichting vervallen voor het gedeelte van de overeenkomst waar nog geen uitvoering aan is gegeven. Klant heeft, wanneer zij gebruikmaakt van het recht tot ontbinding, echter geen recht op het vorderen van een aanvullende schadevergoeding.

7.4. Indien klant de overeenkomst wenst te annuleren, dient zij dit schriftelijk te doen. Indien klant een overeenkomst voor bepaalde tijd vóór de aanvang van de werkzaamheden wenst te annuleren, is klant een annuleringsvergoeding ter hoogte van 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd.

7.5. Wanneer klant een overeenkomst voor onbepaalde tijd voor de aanvang van de opdracht wenst te annuleren, is adviseur gerechtigd een annuleringsvergoeding ter hoogte van de overeengekomen prijs voor één maand aan werkzaamheden in rekening te brengen.

7.6. Adviseur hanteert voor overeenkomsten voor onbepaalde tijd geen minimale looptijd. De overeenkomst is door beide partijen maandelijks schriftelijk opzegbaar, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 kalendermaand, te rekenen vanaf de dag van opzegging. Klant is, op het betalen van de opzegtermijn na, geen aanvullende annuleringsvergoeding verschuldigd.

7.7. Een afspraak kan tot 48 uur voorafgaand aan de afspraak worden verzet. Bij het verzetten binnen 48 uur of het verstek laten gaan komt de afspraak te vervallen en wordt 50% van de ingeplande uren voor de afspraak doorberekend.

7.8. Indien klant aangeeft de uit te voeren werkzaamheden te willen verzetten, zullen de kosten die met dit verzetten gepaard gaan doorberekend worden aan klant.

Artikel 8 - Digitale producten

8.1. Toegang tot de inhoud van digitale producten, zoals e-learnings en webinars, wordt verschaft nadat klant het voor het digitale product verschuldigde bedrag heeft voldaan, tenzij anders overeengekomen.

8.2. Indien klant de aankoop van een digitaal product wenst te annuleren, blijft de volledige betalingsverplichting in stand, tenzij anders overeengekomen.

8.3. Doordat voor het beschikbaar stellen van een digitaal product gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan adviseur niet garanderen dat een digitaal product op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.

8.4. De informatie die tijdens de looptijd van de toegang tot een digitaal product geleverd wordt, blijft eigendom van adviseur. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven, op te slaan.

8.5. Klant is zelf verantwoordelijk voor (de gevolgen van) het opvolgen en toepassen van de kennis die zij heeft opgedaan door het raadplegen van het digitale product.

8.6. Het is klant niet toegestaan om haar inloggegevens voor de toegang tot een digitaal product aan derden ter beschikking te stellen.

8.7. Klant verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van een digitaal product te gebruiken voor persoonlijke doeleinden.

ALGEMENE VOORWAARDEN

De content is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Het is klant niet toegestaan om in de 12 maanden na afronding van de inhoud van een digitaal product een soortgelijk aanbod te creëren.

8.8. Adviseur behoudt zich het recht voor deelnemers die misbruik maken van de (content van) digitale producten, andere deelnemers lastigvallen, of ander ongewenst gedrag vertonen, van verdere toegang tot een digitaal product uit te sluiten. Adviseur heeft dit recht tot uitsluiting ook, indien zodanige feiten aan adviseur bekend zijn, voordat klant toegang heeft gekregen tot het digitale product. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor een digitaal product onverlet.

8.9. Het is klant toegestaan om screenshots te maken van de inhoud van een digitaal product. Screenshots mogen in beperkte mate gedeeld worden. Klant is in dit geval gehouden om de naam van adviseur te vermelden.

8.10. Adviseur is gerechtigd de inhoud van een digitaal product uit te breiden, te beperken of aan te passen.

8.11. Tijdens de toegang tot de inhoud van een digitaal product kunnen deelnemers onderling communiceren. Klant verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van adviseur.

8.12. Het staat adviseur te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.

Artikel 9 - Workshops en webinars

9.1. Adviseur behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop.

In het geval de locatie of datum door adviseur wordt gewijzigd, heeft klant het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een later moment.

9.2. Indien een workshop door omstandigheden waar adviseur geen invloed op kan uitoefenen niet offline plaats kan vinden, is zij gerechtigd de workshop online te geven. Dit geeft geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.

9.3. Wanneer klant onverwachts verhinderd is voor een workshop, is deze gerechtigd het aankoopbewijs door te verkopen, zolang de nieuwe gegevens tijdig aan adviseur worden doorgegeven en het niet voor een hogere prijs wordt doorverkocht dan de aanschafprijs.

9.4. Indien klant op basis van het voorgaande lid haar aankoopbewijs niet heeft doorverkocht, maar toch haar deelname wenst te annuleren, is adviseur gerechtigd om 50% van de overeengekomen prijs voor de deelname in rekening te brengen.

9.5. Het is klant niet toegestaan beeld- en geluidsopnames te maken tijdens de workshop, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

9.6. Adviseur behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een workshop belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende workshop of toekomstige workshops uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende workshop onverlet.

9.7. De artikelen, 9.5. en 9.6. zijn van overeenkomstige toepassing op de deelname aan een live webinar. In afwijking van artikelen 9.1., 9.3 en 9.4. kan klant zich niet voor een andere webinar inschrijven bij een tijdswijziging. Ook kan zij het aankoopbewijs van een webinar niet doorverkopen of de aankoop annuleren met gedeeltelijke restitutie van het bedrag, omdat webinars na afloop zijn terug te kijken door klant.

9.8. Voor (de toegang tot) het terugkijken van een webinar is artikel 8 van toepassing.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 10 - Overmacht

10.1. Onder overmacht wordt, buiten wat in de wet is bepaald, verstaan: de verhindering van de uitvoering van de overeenkomst door omstandigheden die adviseur en klant redelijkerwijs niet kunnen beïnvloeden. Voorbeelden van overmacht zijn ziekte, ongevallen, brand, een pandemie, epidemie of overheidsmaatregelen. De voorgaande opsomming is niet limitatief.

10.2. Indien er sprake is van overmacht of andere omstandigheden waardoor de uitvoering van de overeenkomst niet (verder) voltooid kan worden, zal de uitvoering van de overeenkomst verplaatst worden. De betalingsverplichting blijft dan voortbestaan, tenzij anders overeengekomen.

10.3. Als klant de werkzaamheden wil verplaatsen vanwege een pandemie of epidemie, ondanks dat overheidsmaatregelen de doorgang (al dan niet in aangepaste vorm), niet verhinderen, heeft adviseur het recht om de hiermee samenhangende kosten door te berekenen.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

11.1. Adviseur is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan uit de overeenkomst, tenzij deze schade door opzet of grove schuld is veroorzaakt.

11.2. Adviseur is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden die zijn uitgevoerd op basis van door klant of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

11.3. Adviseur is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste toestemming volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar klant aan dient te voldoen.

11.4. Adviseur is niet aansprakelijk voor (schade die voortvloeit uit) door klant of door derden aangebrachte wijzigingen in door haar gemaakte documenten of andere materialen of door haar verrichte werkzaamheden.

11.5. Klant is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en opvolgen van advies dat is gegeven tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

11.6. Adviseur is gedurende en na afloop van de overeenkomst niet aansprakelijk voor door klant genomen beslissingen of uitgevoerde handelingen die klant op basis van de door de samenwerking opgedane kennis heeft genomen of uitgevoerd.

11.7. Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van aangeleverde documenten, zoals een rapport betreffende het in kaart brengen van de werkprocessen van klant. Indien klant een document heeft goedgekeurd, of zij hiervoor de gelegenheid heeft gehad maar geen gebruik heeft gemaakt van de controlemogelijkheid, is adviseur niet aansprakelijk voor mogelijke fouten.

11.8. Adviseur is niet verantwoordelijk voor daden en handelingen van derden.

11.9. Adviseur is niet verantwoordelijk voor zaken buiten haar controle, zoals verlies, diefstal, vernieling of beschadiging van persoonlijke eigendommen.

11.10. Indien klant schade aanbrengt aan materiaal dat door adviseur ter beschikking is gesteld ter uitvoering van de overeenkomst, is klant gehouden de taxatiewaarde van dit materiaal te vergoeden.

11.11. Indien adviseur een schadevergoeding is verschuldigd voor directe schade, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan het mogelijke bedrag dat een door haar afgesloten aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet uitkeert, is de schadevergoeding beperkt tot het bedrag dat twee maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade in rekening is gebracht, tenzij anders overeengekomen of de redelijkheid en billijkheid anders verlangt.

11.12. Klant vrijwaart adviseur tegen iedere aanspraak van derden die voortvloeit uit de door adviseur uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 12 - Intellectueel eigendom

12.1. Op alle door adviseur ter beschikking gestelde documenten, e-learnings, webinars of andere materialen rusten intellectuele eigendomsrechten, deze blijven bij adviseur. Het is klant niet toegestaan materiaal te verveelvoudigen, te verkopen, openbaar te maken of aan te leveren aan derden buiten de licentie of overeengekomen doelen.

12.2. Het is klant niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in concepten of definitieve documenten.

12.3. Indien klant handelt in strijd met de bepalingen uit dit artikel, wordt dit gezien als een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van adviseur.

12.4. Indien er sprake is van een inbreuk zoals benoemd in het voorgaande lid, zal dit resulteren in een direct opeisbare vergoeding. Deze vergoeding bedraagt driemaal het gebruikelijke licentietarief, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade, en zal aan klant kenbaar gemaakt worden door middel van een sommatiebrief.

12.5. Adviseur kan materiaal dat zij gemaakt heeft ter uitvoering van de overeenkomst gebruiken voor haar portfolio.

1. Indien geen persoonsgegevens zichtbaar zijn, mag adviseur materiaal opnemen in het portfolio, tenzij klant hier bezwaar tegen heeft en dit vooraf schriftelijk aan adviseur kenbaar maakt.

2. Indien persoonsgegevens zichtbaar zijn in het materiaal, zal adviseur vooraf toestemming vragen aan klant, alvorens het materiaal in het portfolio op te nemen. Hiervoor wordt gewerkt met een toestemmingsformulier.

12.6. Adviseur kan opnames maken van live webinars. Indien (namen van) deelnemers gedurende het webinar in beeld zijn, zal adviseur vooraf toestemming vragen aan klant voor (het gebruik van) de opname.

Artikel 13 - Bijzondere bepalingen

13.1. Klant en adviseur zijn beide verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij verkregen hebben in het kader van de overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk, indien dit is medegedeeld of blijkt uit de aard van de verschafte informatie.

Artikel 14 - Klachten

14.1. Indien klant een klacht heeft, dient zij deze binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en voorzien van motivatie kenbaar te maken. Adviseur zal binnen 14 kalenderdagen na het ontvangen van de klacht schriftelijk reageren.

14.2. Indien een klacht buiten de periode van 14 kalenderdagen kenbaar wordt gemaakt, is adviseur niet gehouden de klacht in behandeling te nemen of gerechtigd extra kosten voor de behandeling van de klacht in rekening te brengen.

14.3. Adviseur dient in de gelegenheid te worden gesteld het gebrek waar de klacht op van toepassing is te herstellen.

14.4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 15 - Geschillenbeslechting

15.1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

15.2. Indien zich een geschil tussen klant en adviseur voordoet, zullen zij eerst proberen dit geschil in samenspraak te beslechten. Partijen zullen enkel wanneer dit niet lukt een beroep doen op de rechter.

15.3. Geschillen tussen klant en adviseur zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin adviseur is gevestigd, tenzij de wet anders verplicht.

15.4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegenover adviseur en betrokken derden 12 maanden.