

## ARTIKEL 1 – ALGEMEEN

### 1.1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Aanbod:** een door Opdrachtnemer gedane mondelinge of Schriftelijke mededeling, offerte, aanbod via de website of een Schriftelijk aanbod waarin de te verlenen Coachingdiensten worden beschreven, inclusief de voorwaarden en prijzen.
- **Coachingdiensten:** alle diensten met betrekking tot (online) begeleidings- en/of trainingswerkzaamheden, loopbaantrajecten, 1-op-1 coachsessies, groepssessies en workshops in het kader van loopbaanontwikkeling en/of persoonlijke ontwikkeling.
- **Deelnemer:** de persoon of personen ten behoeve van wie Opdrachtnemer haar diensten verleent. Deelnemer en Opdrachtgever kunnen dezelfde zijn, maar dit hoeft niet zo te zijn.
- **Herroepingsrecht:** het wettelijke recht van de Particuliere Opdrachtgever om in geval van koop op afstand (online of telefonisch) de Overeenkomst tot veertien (14) dagen na totstandkoming daarvan zonder opgave van redenen te ontbinden.
- **Online Leeromgeving:** digitaal platform waarop Deelnemers toegang krijgen tot lesmaterialen en trainingen in het kader van de Coachingdiensten.
- **Opdrachtgever:** de contractuele wederpartij van Opdrachtnemer, zijnde een onderneming (Professionele Opdrachtgever) of een particulier (Particuliere Opdrachtgever).
- **Opdrachtnemer:** het bedrijf Carrièreladder, gevestigd te (1423 CP) Uithoorn, aan de Eems 17, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 34394489.
- **Overeenkomst:** iedere tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, al dan niet op afstand, tot stand gekomen (duur- of opdracht) overeenkomst waarmee Opdrachtnemer zich heeft verbonden tot het verlenen van Coachingdiensten.
- **Particuliere Opdrachtgever:** de contractuele wederpartij van Opdrachtnemer, zijnde een natuurlijke persoon die een Overeenkomst sluit en daarbij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Professionele Opdrachtgever:** de contractuele wederpartij van Opdrachtnemer, zijnde een rechtspersoon of natuurlijke persoon die een Overeenkomst sluit en daarbij handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Schriftelijk:** zowel traditionele Schriftelijke communicatie (zoals brieven) als digitale communicatie die kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager (zoals e-mailcommunicatie).

### 1.2 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, Overeenkomsten en alle (online) Coachingdiensten van Opdrachtnemer, inclusief eventuele vervolg- en aanvullende opdrachten.

### 1.3 Nietigheid of vernietigbaarheid

Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De nietige of vernietigde bepaling dient dan te worden vervangen door een rechtsgeldige bepaling die zoveel mogelijk overeenkomt met de bedoeling van Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij de oorspronkelijke bepaling.

### 1.4 Onduidelijkheden

Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.

#### **1.5 Voorrang algemene voorwaarden**

De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **ARTIKEL 2 – TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever Schriftelijk akkoord gaat met het Aanbod van Opdrachtnemer.

### **ARTIKEL 3 – PRIJS**

- 3.1 De Coachingdiensten worden aangeboden tegen de prijs zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 3.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen indien zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden voordoen, zoals verhogingen in belastingen of andere heffingen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever hiervan minimaal veertien (14) dagen van tevoren Schriftelijk op de hoogte. Een lopende Overeenkomst kan om deze reden niet tussentijds door Opdrachtgever worden beëindigd.
- 3.3 Artikel 3.2 is niet van toepassing op Overeenkomsten met Particuliere Opdrachtgevers, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.4 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle door Opdrachtnemer vermelde prijzen in euro's en exclusief BTW. Ingeval van Particuliere Opdrachtgevers worden de prijzen inclusief BTW vermeld.

### **ARTIKEL 4 – UITVOERING VAN DE OPDRACHT**

- 4.1 Opdrachtnemer verbindt zich ertoe de Coachingdiensten in beginsel persoonlijk uit te voeren, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen met Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer wegens onvoorziene omstandigheden niet in staat is de Coachingdiensten persoonlijk te verrichten, is zij gerechtigd, na voorafgaande Schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever, een derde in te schakelen voor de uitvoering van de Coachingdiensten.
- 4.2 Opdrachtnemer heeft slechts een inspanningsverplichting jegens Opdrachtgever en Deelnemer en garandeert geenszins enig resultaat. Het behalen van doelen of resultaten is afhankelijk van de actieve inzet van Opdrachtgever en/of Deelnemer en de manier waarop Opdrachtgever en/of Deelnemer de gegeven adviezen, tips en materialen toepassen.

- 4.3** Testimonials en voorbeelden van andere Deelnemers zijn uitsluitend bedoeld ter inspiratie en om een beeld te geven van eerdere ervaringen. Zij vormen geen garantie dat Opdrachtgever en/of de Deelnemer dezelfde of vergelijkbare resultaten behalen.

## **ARTIKEL 5 – HERROEPINGSRECHT**

### **5.1 Toepasselijkheid**

- a. Ingeval van een Particuliere Opdrachtgever geldt een wettelijke bedenktijd van veertien (14) dagen vanaf de dag waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen, mits de volgende leden van dit artikel dit recht niet uitsluiten.
- b. Voor Professionele Opdrachtgevers geldt het Herroepingsrecht **niet**, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

5.2 Particuliere Opdrachtgever dient het Herroepingsrecht uit te oefenen door binnen de bedenktijd van veertien (14) dagen Schriftelijk een ondubbelzinnige verklaring te sturen aan Opdrachtnemer waarin wordt vermeld dat hij/zij de Overeenkomst wenst te herroepen. Dit dient Schriftelijk te worden gedaan via het e-mailadres: [marjan@carrireladder.nl](mailto:marjan@carrireladder.nl). Zo spoedig mogelijk nadat Opdrachtnemer Schriftelijk in kennis is gesteld van het voornemen van Particuliere Opdrachtgever om de Overeenkomst te ontbinden en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal Opdrachtnemer de ontbinding per e-mail bevestigen.

**5.3** Indien de Coachingdiensten gedeeltelijk zijn uitgevoerd op het moment dat Particuliere Opdrachtgever het Herroepingsrecht inroept, is Opdrachtnemer gerechtigd een bedrag in rekening te brengen dat evenredig is aan het reeds uitgevoerde deel van de Overeenkomst.

5.4 Het Herroepingsrecht vervalt indien:

- a. Particuliere Opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming heeft verleend om te beginnen met de uitvoering van de Coachingdiensten binnen de bedenktijd van veertien (14) dagen; en
- b. Particuliere Opdrachtgever expliciet heeft verklaard afstand te doen van het Herroepingsrecht; en
- c. De Coachingdiensten volledig zijn uitgevoerd binnen de bedenktijd.

5.5 Opdrachtnemer zal alle bedragen die zij van Opdrachtgever heeft ontvangen in het kader van de Overeenkomst, met uitzondering van hetgeen verschuldigd is conform de bepaling in lid 5.3 van deze algemene voorwaarden, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na bevestiging van de ontbinding, aan Opdrachtgever terugbetalen.

## **ARTIKEL 6 – ANNULERING EN VERPLAATSING VAN COACHINGDIENSTEN**

- 6.1 Het bepaalde in dit artikel laat het Herroepingsrecht, zoals bedoeld in artikel 5, onverlet.
- 6.2 Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden de overeengekomen Coachingdiensten te annuleren of deelname van Opdrachtgever te weigeren, dan wel de door Opdrachtgever aangewezen Deelnemer te weigeren, in welke gevallen Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het voor deze Coachingdiensten aan Opdrachtnemer betaalde bedrag.

### **6.3 Annulering door Particuliere Opdrachtgever**

- a. De Coachingdiensten kunnen door Particuliere Opdrachtgever tot achtenveertig (48) uur vóór het geplande moment waarop de Coachingdiensten zijn afgesproken, kosteloos worden geannuleerd of verplaatst. Annulering of verplaatsing dient Schriftelijk te worden gedaan door Particuliere Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
- b. Indien Particuliere Opdrachtgever de Coachingdiensten binnen achtenveertig (48) uur vóór de geplande aanvang annuleert, of wanneer Particuliere Opdrachtgever niet op het afgesproken tijdstip verschijnt (no-show), vervalt de betreffende coachsessie zonder verdere rechten voor Opdrachtgever.

### **6.4 Annulering door Professionele Opdrachtgever**

- a. Geplande Coachingdiensten kunnen door Professionele Opdrachtgever kosteloos worden geannuleerd, mits de annulering uiterlijk veertien (14) kalenderdagen vóór aanvang van de Coachingdiensten Schriftelijk plaatsvindt.
- b. Indien de Coachingdiensten binnen veertien (14) tot zeven (7) kalenderdagen vóór aanvang wordt geannuleerd, is Professionele Opdrachtgever vijftig (50)% van de overeengekomen kosten verschuldigd.
- c. Indien de Coachingdiensten binnen zeven (7) kalenderdagen vóór aanvang wordt geannuleerd, is Professionele Opdrachtgever het volledige bedrag voor de Coachingdiensten aan Opdrachtnemer verschuldigd.
- d. Indien de Coachingdiensten binnen de in artikel 6.4 onder a genoemde veertien (14) dagen worden verplaatst, blijft het reeds betaalde bedrag van kracht voor de nieuwe afgesproken datum.
- e. Annulering of verplaatsing van de Coachingdiensten dient Schriftelijk te gebeuren. Annuleringen of verplaatsingen die op andere wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

## **ARTIKEL 7 – WIJZIGING DATUM OF LOCATIE**

- 7.1 Wanneer Opdrachtnemer de datum of locatie van de Coachingdiensten wijzigt, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover tijdig en Schriftelijk informeren. Als Opdrachtgever niet in staat is om op de nieuwe datum of locatie aanwezig te zijn, dient Opdrachtgever dit binnen achtenveertig (48) uur na ontvangst van het bericht Schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.
- 7.2 Kan Opdrachtgever niet deelnemen op de gewijzigde datum of locatie, dan heeft Opdrachtgever recht op terugbetaling van het reeds betaalde bedrag of de mogelijkheid om zich kosteloos in te schrijven voor een andere bijeenkomst met hetzelfde tarief.
- 7.3 Bij onvoldoende inschrijvingen voor de Coachingdiensten behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om de betreffende Coachingdiensten te verplaatsen naar een ander moment.

## **ARTIKEL 8 – BETALING EN FACTURERING**

- 8.1 De eerste afspraak wordt ingepland zodra de factuur of, bij termijnbetalingen, de eerste termijn is voldaan.
- 8.2 Opdrachtnemer zal voor de verschuldigde bedragen een factuur verstrekken. Facturen dienen door Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum te worden

voldaan, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Indien de betalingstermijn wordt overschreden, is artikel 9 van deze algemene voorwaarden van toepassing.

- 8.3 De factuur wordt standaard op naam van Opdrachtgever gesteld. Op verzoek van Opdrachtgever kan de factuur rechtstreeks naar de werkgever van Opdrachtgever worden gestuurd, of Opdrachtgever kan de factuur zelf doorsturen naar de werkgever. Opdrachtgever blijft te allen tijde aansprakelijk voor betaling van de factuur. Voldoening van de factuur door een derde bevrijdt Opdrachtgever van de verschuldigheid daarvan.
- 8.4 Eventueel bezwaar tegen de hoogte van een factuur dient Schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de factuur, via het e-mailadres [marjan@carrireladder.nl](mailto:marjan@carrireladder.nl). Bezwaar ontslaat Opdrachtgever niet van de verplichting om de factuur tijdig te betalen, tenzij Opdrachtnemer Schriftelijk anders bevestigt. Dit betekent dat, ondanks het bezwaar, Opdrachtgever de factuur binnen de afgesproken termijn dient te voldoen.

## **ARTIKEL 9 – NIET-TIJDIGE BETALING**

- 9.1 Opdrachtgever dient het verschuldigde bedrag te betalen binnen veertien (14) dagen. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, zal Opdrachtnemer een betalingsherinnering sturen, waarbij Opdrachtgever een termijn van veertien (14) dagen krijgt om het openstaande bedrag alsnog te voldoen.
- 9.2 Indien het verschuldigde bedrag niet binnen 14 (veertien) dagen na de factuurdatum is betaald, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande sommatie of ingebrekestelling vereist zal zijn. Vanaf het moment van in verzuimtreden is Opdrachtgever over het openstaande bedrag de dan geldende wettelijke (handels)rente verschuldigd.
- 9.3 Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijk, buitengerechtelijke als executiekosten, door Opdrachtnemer gemaakt ter verkrijging van de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen, komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 9.4 Wanneer Opdrachtgever in gebreke blijft met de betaling van een verschuldigd bedrag of termijn, is Opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de Coachingdiensten op te schorten, waaronder het stilleggen van lopende Coachingdiensten en/of het ontzeggen van toegang tot de Online Leeromgeving. Opschorting vindt plaats nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever Schriftelijk heeft gesommeerd tot betaling over te gaan. Dit laat het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van kosten, schade en rente onverlet.
- 9.5 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van Opdrachtgever, zijn alle openstaande bedragen per direct opeisbaar.

## **ARTIKEL 10 – OVERMACHT**

- 10.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst indien en voor zover zij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die haar krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend. Naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt verstaan, wordt onder overmacht (tevens) begrepen: brand,

inbraak, stormschade, pandemie, ziekte en arbeidsongeschiktheid als gevolg waarvan de Overeenkomst (tijdelijk) niet kan worden nagekomen.

- 10.2 Indien de overmacht situatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt en de geplande Coachingdiensten niet kosteloos kunnen worden verplaatst, zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. In dat geval worden alleen de daadwerkelijk geleverde Coachingdiensten vermeerderd met de totale kosten voor de Online Leeromgeving voor de gehele duur van de Overeenkomst in rekening gebracht.
- 10.3 Schade als gevolg van overmacht komt, onverminderd het recht van Opdrachtgever op restitutie van de overeengekomen prijs indien de Coachingdiensten daardoor geen doorgang vinden, nimmer voor vergoeding in aanmerking.

## **ARTIKEL 11 – INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHT**

- 11.1 Alle modellen, technieken, instrumenten, lesmaterialen, trainingen, en onderdelen van de Online Leeromgeving die door Opdrachtnemer zijn ontwikkeld en/of gebruikt in het kader van de uitvoering van de Coachingdiensten, zijn en blijven het exclusieve eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft slechts voor de duur van de Overeenkomst gebruiksrecht, en slechts voor persoonlijke ontwikkeling en/of intern gebruik.
- 11.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-overdraagbaar en beperkt gebruiksrecht om de onderdelen van de Online Leeromgeving te gebruiken voor persoonlijke ontwikkeling en/of binnen de eigen organisatie, conform de overeengekomen Coachingdiensten. Dit gebruiksrecht strekt zich niet uit tot derden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen met Opdrachtnemer.
- 11.3 Openbaarmaking, verspreiding, verveelvoudiging, of ander gebruik van de in artikel 11.1 genoemde onderdelen van de Online Leeromgeving, in welke vorm dan ook, is alleen toegestaan na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
- 11.4 Op alle door Opdrachtnemer ontwikkelde materialen, trainingen, werken, en onderdelen van de Online Leeromgeving rust van rechtswege het auteursrecht, ongeacht of deze specifiek voor de Coachingdiensten zijn ontwikkeld of reeds bestaand materiaal betreffen.
- 11.5 Toegang tot de Online Leeromgeving is beperkt tot de duur van het traject, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Na afloop van de overeengekomen periode vervalt dit gebruiksrecht automatisch en wordt de toegang tot de Online Leeromgeving beëindigd.
- 11.6 Indien Opdrachtgever handelt in strijd met dit artikel, is Opdrachtnemer gerechtigd een passende schadevergoeding te vorderen, onverminderd de overige rechten van Opdrachtnemer op grond van de wet.

## **ARTIKEL 12 – PRIVACY BIJ GEBRUIK VAN BEELDOPNAMES**

- 12.1 Opdrachtnemer kan van de online Coachingdiensten beeldopnames maken. Deze opnames kunnen, met uitzondering van persoonlijke Coachingdiensten waarin vertrouwelijke informatie wordt gedeeld, worden gebruikt voor de volgende doeleinden:
- a. Delen met Deelnemers zodat zij de beelden kunnen terugkijken; en/of
  - b. Het ontwikkelen van trainingsmaterialen en het verwerken van opnames in (nieuwe) programma's, met name voor masterclasses waarin kennis wordt gedeeld.
- 12.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het gebruik van beeldopnames voor de doeleinden zoals beschreven in artikel 13.1 dient dit bezwaar voorafgaand aan de betreffende Coachingdiensten Schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt.
- 12.3 Indien Opdrachtgever geen bezwaar maakt, wordt ervan uitgegaan dat Opdrachtgever akkoord gaat met het gebruik van de beelden voor de genoemde doeleinden. In dat geval heeft Opdrachtnemer het recht om de opnames te delen op afgeschermd platformen en websites.
- 12.4 Opdrachtgever heeft altijd de mogelijkheid om tijdens online Coachingdiensten zijn/haar camera en/of microfoon uit te schakelen of zich buiten het bereik van de camera te positioneren, zodat zijn/haar beeld niet wordt vastgelegd.
- 12.5 Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving en zorgt voor een zorgvuldige behandeling van alle persoonlijke gegevens, inclusief beeldmateriaal.

## **ARTIKEL 13 – AANSPRAKELIJKHEID**

- 13.1** Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. Redelijke kosten die zijn gemaakt om de tekortkoming van Opdrachtnemer te herstellen en de geleverde Coachingdiensten alsnog te laten voldoen aan de afspraken in de Overeenkomst.
  - b. Redelijke kosten voor het vaststellen van de oorzaak en omvang van de directe schade.
- 13.2 Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, is nadrukkelijk uitgesloten. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:
- a. Gevolgschade;
  - b. Gederfde winst/inkomen;
  - c. Immateriële schade voor Opdrachtgever;
  - d. Gemiste besparingen;
  - e. Bedrijfsstagnatie;
  - f. Waardevermindering van diensten/producten of anderzijds.
- 13.3 De in artikel 13.1 en 13.2 genoemde uitsluiting van aansprakelijkheid is niet van toepassing in gevallen van opzet of grove nalatigheid van Opdrachtnemer.
- 13.4 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in rekening is gebracht voor de desbetreffende Coachingdiensten. Indien en voor zover een

verzekering dekking biedt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd.

- 13.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van grove nalatigheid of opzet van Opdrachtnemer. Deze bepaling is niet van toepassing op Particuliere Opdrachtgevers.
- 13.6 Eventuele tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst dient uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontdekking daarvan schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld, via het e-mailadres [marjan@carriereladder.nl](mailto:marjan@carriereladder.nl), waarbij Opdrachtgever Opdrachtnemer op de hoogte stelt van de betreffende tekortkoming en Opdrachtnemer een redelijke termijn biedt om daarop te reageren en de tekortkoming te herstellen.
- 13.7 Aanspraken jegens Opdrachtnemer vervallen indien zij niet binnen één (1) jaar na het ontstaan van de schade schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn ingediend.
- 13.8 Alle kosten die Opdrachtnemer heeft moeten maken in verband met gerechtelijke procedures tegen Opdrachtgever zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de rechter anders bepaalt en Opdrachtnemer deels of volledig in de kosten wordt veroordeeld.

#### **ARTIKEL 14 – DUUR EN AFSLUITING**

- 14.1 De duur van de Coachingdiensten is afhankelijk van de aard van de Coachingdiensten en wordt, indien mogelijk, vooraf overeengekomen in de Overeenkomst. Indien van toepassing wordt in de Overeenkomst de duur en de omvang van de Coachingdiensten bepaald.
- 14.2 Na het verstrijken van de overeengekomen duur kan geen aanspraak meer worden gemaakt op een (nog) niet opgenomen onderdelen van de Coachingdiensten, in welke vorm dan ook.

#### **ARTIKEL 15 – WIJZIGINGEN**

- 15.1 Deze algemene voorwaarden kunnen van tijd tot tijd eenzijdig worden gewijzigd door Opdrachtnemer. De gewijzigde algemene voorwaarden zullen ten minste 14 (veertien) dagen voorafgaand aan de inwerkingtreding daarvan Schriftelijk aan Opdrachtgever worden toegezonden. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn van kracht op het moment van inwerkingtreding.
- 15.2 Indien de wijziging van deze algemene voorwaarden een wezenlijke en ingrijpende afwijking betreft ten aanzien van de geldende algemene voorwaarden, heeft uitsluitend Particuliere Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te ontbinden. Deze bepaling geldt niet voor Professionele Opdrachtgevers.

## **ARTIKEL 16 – KLACHTENREGELING**

- 16.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat Opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Opdrachtnemer.
- 16.2 Klachten dienen door Opdrachtgever te worden ingediend binnen drie (3) weken na het moment waarop het feit zich heeft voorgedaan.
- 16.3 Klachten kunnen worden ingediend per e-mail via [marjan@carrireladder.nl](mailto:marjan@carrireladder.nl) . Opdrachtgever krijgt binnen vijf (5) werkdagen van ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
- 16.4 Opdrachtnemer zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht, Schriftelijk daarop reageren. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vereist, zal Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn een ontvangstbevestiging sturen en een indicatie geven van wanneer Opdrachtgever een inhoudelijke reactie kan verwachten.
- 16.5 Indien een klacht niet naar wederzijdse tevredenheid wordt opgelost, zullen partijen zich inspannen het daaruit ontstane geschil in goed onderling overleg te beslechten. Indien een oplossing uitblijft, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam.

## **ARTIKEL 17 – SLOTBEPALINGEN**

### **17.1 Aanvullende afspraken en toezeggingen**

Aanvullende afspraken en/of toezeggingen die na het sluiten van de Overeenkomst worden gemaakt, zijn slechts bindend indien en voor zover deze Schriftelijk door beide partijen zijn vastgelegd en wederzijds zijn bevestigd.

### **17.2 Toepasselijk Recht**

Op deze algemene voorwaarden en alle Overeenkomsten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

### **17.3 Geschillenbeslechting**

Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam.

*Versie 30 december 2024*