



Algemene Voorwaarden van Sparkling Company

Artikel 1.

Definities in deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtnemer:** Sparkling Company, persoonlijk vertegenwoordigd door Linda Koomen, die deze algemene voorwaarden in een overeenkomst gebruikt;
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die al dan niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en die de opdracht voor de werkzaamheden aan Opdrachtnemer verstrekt;
3. **Diensten:** alle door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever geleverde diensten;
4. **Producten:** alle door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever geleverde producten;
5. **Begeleidings-, advies- en coachingstrajecten:** de persoonlijk op maat gemaakte begeleidings-, advies- en coachingstrajecten.
6. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd wordt;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de Opdrachtgever in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
9. **(Aanvullende) overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de Opdrachtgever producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de Opdrachtnemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Opdrachtnemer.

Artikel 2. Identiteit van Opdrachtnemer

Sparkling Company, Frans Duwaerstraat 24, 1318 AB te Almere, gevestigd in Nederland, E-mail: info@SparklingCompany.nl, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90728920

Artikel 3. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk (verlenging van) aanbod van Opdrachtnemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.



2. Niet alleen Opdrachtnemer maar ook alle natuurlijke personen, rechtspersonen en/of derden die bij de uitvoering van enige opdracht door de Opdrachtnemer zijn ingeschakeld, kunnen zich op deze algemene voorwaarden beroepen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende overeenkomsten en/of duurovereenkomsten van de Opdrachtgever.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
5. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld.
6. Indien de overeenkomst elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door Opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van Opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
7. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn de leden 5 en 6 van overeenkomstige toepassing en kan Opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4. Offertes/Aanbod

1. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes/aanbiedingen zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes/aanbiedingen gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd.
2. De prijzen in de genoemde offertes/aanbiedingen zijn exclusief 21 % btw en andere heffingen van overheidswege alsmede eventuele in dit kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzendkosten en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
3. Offertes/aanbiedingen zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie. Het bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van de offerte/aanbieding door Opdrachtgever mogelijk te maken. Als Opdrachtnemer gebruikmaakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de



aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in de offerte/aanbieding binden Opdrachtnemer niet.

4. Elke offerte/aanbieding bevat zodanige informatie, dat voor Opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van de offerte/aanbieding zijn verbonden.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer nooit tot het verrichten van een gedeelte van de offerte/aanbieding tegen een overeenkomstig deel van de totaalprijs.

Artikel 5. Totstandkoming van overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 5, tot stand op het moment van aanvaarding door Opdrachtgever van de offerte/aanbieding en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien Opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk langs de elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van de offerte/aanbieding. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Opdrachtnemer is bevestigd, kan Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden. Het niet tijdig bevestigen van de ontvangst van een offerte/aanbieding geldt als een verwerping daarvan.
3. Als de overeenkomst uitsluitend door middel van de uitwisseling van elektronische post of een soortgelijke vorm van individuele communicatie tot stand komt, is lid 2 niet van toepassing.
4. De Opdrachtnemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoording van de overeenkomst op afstand. Indien de Opdrachtnemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De Opdrachtnemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan Opdrachtgever de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door Opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen: a. het bezoekadres van de vestiging van de Opdrachtnemer waar Opdrachtgever met klachten terecht kan; b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Opdrachtnemer van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht; c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop; d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand; e. de



vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is; f. indien Opdrachtgever een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 7. Inschakeling derden

1. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, is de Opdrachtnemer gerechtigd om na overleg met Opdrachtgever derden in te schakelen.
2. Bij het inschakelen van derden zal Opdrachtnemer de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen door deze derden.
4. Het is mogelijk dat personen die in verband met de uitvoering van een opdracht worden ingeschakeld, hun aansprakelijkheid in verband daarmee willen beperken. Opdrachtnemer gaat ervan uit, en bedingt zo nodig hierbij, dat alle haar gegeven Opdrachten de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens de Opdrachtgever te aanvaarden.

Artikel 8. Uitvoering van de overeenkomst

1. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten 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;
2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de 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;
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.



Artikel 9. Bijzondere voorwaarden online begeleidings-, advies- en coachingstrajecten

1. In de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten worden kennis, ervaring en tools door Opdrachtnemer uitgewisseld met Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich inspannen om de juiste handvatten aan Opdrachtgever over te dragen. Binnen de grenzen van de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten – afhankelijk van welk traject Opdrachtgever bij Opdrachtgever heeft afgenomen – biedt Opdrachtnemer de nodige ondersteuning.
2. Voor het volgen van deze begeleidings-, advies- en coachingtrajecten moet Opdrachtgever voldoende tijd reserveren.
3. Ingeval Opdrachtnemer of een door Opdrachtnemer ingeschakelde trainer of coach ziek wordt dan wel overlijdt, zal er altijd een passende trainer of coach worden ingeschakeld die de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten zal voortzetten. Restitutie van reeds betaalde inschrijf- en deelnemersgelden voor de begeleidings-, advies- en coachingtrajecten is niet mogelijk.
4. Gedurende de looptijd van deze begeleidings-, advies- en coachingtrajecten worden materialen, tools en andere handvatten online voor Opdrachtgever toegankelijk gehouden.
5. Worden plug-ins van derden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aanbevolen of gebruikt, dan is Opdrachtnemer geen partij in de overeenkomst tussen Opdrachtgever en de aanbieders van de plug-ins. De algemene voorwaarden van de aanbieders van plug-ins zijn van toepassing. Eventuele kosten voor het gebruik van plug-ins worden door aanbieders van plug-ins rechtstreeks aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
6. Eventuele extra kosten voor de ondersteuning bij installatie van plug-ins of bij het gebruik van plug-ins worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Dit zal van tevoren per e-mail aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt.

Artikel 10. Contractduur en opzegging

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde diensten of producten, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst tot het leveren van diensten of producten 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 11. 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 vooraf 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 12. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bronnen hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 13. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, blijven intellectueel eigendom van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan 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, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en zo lang de kennis niet te herleiden is tot de individuele Opdrachtgever.

Artikel 14. Betaling

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. 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



behoefte van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens Opdrachtgever schadeplichtig kan worden.

3. Ingeval van betalingsverzuim is de Opdrachtgever voorts een vertragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke (handels)rente ex artikel 6:119(a) BW.
4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van 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 openstaan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

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.

Artikel 15. Gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten

1. Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is deze, nadat Opdrachtgever daarop door Opdrachtnemer is gewezen op de te late betaling en Opdrachtnemer Opdrachtgever nog een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan de betalingsverplichtingen te voldoen, na uitblijven van de betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke (handels)rente ex artikel 6:119(a) BW verschuldigd en is Opdrachtnemer gerechtigd alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal 15% over openstaande vorderingen tot EUR 2.500,-, 10% over de daaropvolgende EUR 2.500,- en 5% over de volgende EUR 5.000,- met een minimum van EUR 40,-.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de Opdrachtgever aantoonbaar dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer



2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de overeenkomst, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een overeenkomst met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag,
4. 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 inbegrip van het eigen risico dat Opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.
5. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 17. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren of deelname van een Opdrachtgever te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. De Opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren per e-mail voor de startdatum van de cursus, training, het begeleidings- of coachingstraject;
3. Annulering door de Opdrachtgever van de opdracht kan tot 48 uren voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de Opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te voldoen.
4. Bij annulering minder dan 48 uren voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject is Opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering op de startdatum het volledige bedrag.
5. Ingeval de Opdrachtgever na aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject 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.
6. 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 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.

7. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de overeenkomst onmiddellijk door middel van een aangetekende brief of aangetekende e-mail beëindigen als de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard of als op de ander de WSNP van toepassing is verklaard.

Artikel 18. Overmacht

1. Er is sprake van overmacht als Opdrachtnemer bij ziekte en/of overlijden onverhoopt niet kan beschikken over trainers, opleiders, coaches, zonder dat aan Opdrachtnemer een verwijt kan worden gemaakt. Onder overmacht wordt ook verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en in jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is om haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen. Zoals stroom- of internetstoring, terrorisme, oorlog, extreme weersomstandigheden, pandemieën, etc.
2. In een dergelijk geval van overmacht heeft Opdrachtnemer het recht om de uitvoering van de opdracht te wijzigen of te annuleren tot de omstandigheden die de overmacht veroorzaken zich niet meer voordoen.
3. Opdrachtnemer plant eventuele nieuwe data voor de uitvoering in overleg met de Opdrachtgever.
4. Bij annulering op basis van overmacht is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die hieruit voortvloeit voor Opdrachtgever..

Artikel 19. 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.
2. Door het akkoord gaan met deze algemene voorwaarden geeft de Opdrachtgever de Opdrachtnemer toestemming voor het ontvangen van e-mails waarvoor afgemeld kan worden.



Artikel 20. Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat Opdrachtgever gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Opdrachtnemer.
2. Bij de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer Opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

Artikel 21. Geschillenbeslechting

1. Op iedere overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Bij eventuele geschillen zullen partijen eerst proberen om onderling tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan staat het partijen vrij om de geschillen aan de bevoegde rechter voor te leggen.