

Algemene voorwaarden Gelukkig gecoached

Voor het laatst gewijzigd op 13 augustus 2025

Artikel 1 Definities

In deze voorwaarden bedoel ik met:

- 1 Opdrachtnemer is Gelukkig Gecoached (eenmanszaak), gevestigd aan de Van Musschenbroekstraat 38 in Elsendorp, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 89923340. In deze voorwaarden: *wij, ons* of *onze*.
- 2 *Opdrachtgever* ben jij, de persoon die gebruikmaakt van mijn diensten. In deze voorwaarden: *je, jou* of *jouw*.
- 3 Met *partijen* wordt bedoeld opdrachtnemer en opdrachtgever samen.
- 4 In deze voorwaarden maken wij, waar dat nodig is, onderscheid tussen *consumenten* en *ondernemers* (opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf).
- 5 Een *afspraak* is een individuele afspraak die partijen samen plannen, online of op locatie.
- 6 Een *event* is een bijeenkomst op een externe locatie.
- 7 Een *bijeenkomst* is een groepsactiviteit binnen ons aanbod, online of live, zoals een groepschat of event.
- 8 *Schriftelijk* betekent ook via e-mail.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 1 Deze voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten tussen partijen, tenzij partijen daar schriftelijk iets anders over afspreken. Afwijkingen zijn alleen geldig die schriftelijk zijn vastgelegd.
- 2 Wij mogen deze voorwaarden op ieder moment aanpassen. Je ontvangt dan vooraf schriftelijk bericht, samen met de nieuwe versie. Ben je consument en is de wijziging nadelig voor jou, dan mag je de overeenkomst binnen twee weken na ontvangst schriftelijk ontbinden.
- 3 Als een bepaling uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig is of wordt vernietigd, blijven de andere bepalingen gewoon van kracht. De ongeldige bepaling wordt dan vervangen door een bepaling die, binnen de wet, zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke bedoeling blijft.
- 4 Als iets niet duidelijk is of niet geregeld is in deze voorwaarden, maken partijen daar schriftelijke afspraken over.
- 5 Als wij een keer niet vasthouden aan een bepaling in deze voorwaarden, betekent dat niet dat wij afstand doen van dat recht. Wij mogen alsnog naleving vragen.
- 6 Deze voorwaarden en alles wat we afspreken gelden ook voor anderen die wij inschakelen om jou te begeleiden of ondersteunen.

Artikel 3 Aanbod en aanvaarding

- 1 Ons aanbod is vrijblijvend. Zolang je ons aanbod nog niet hebt geaccepteerd, mogen wij deze op ieder moment aanpassen.
- 2 Aan een aanvaarding die afwijkt van ons aanbod zijn wij niet gebonden. Dat geldt ook als je redelijkerwijs had kunnen weten dat er sprake was van een kennelijke vergissing of verschrijving.
- 3 Als wij een totaalprijs geven, betekent dat niet dat wij verplicht zijn om een deel van de opdracht uit te voeren tegen een evenredig deel van die prijs.
- 4 Koop je een dienst direct online, dan ontstaat de overeenkomst zodra wij je bestelling schriftelijk hebben bevestigd.
- 5 Voor andere diensten ontvang je van ons een offerte met informatie over de inhoud, duur en prijs van wat wij aanbieden. Een offerte is altijd vrijblijvend en veertien dagen geldig, tenzij wij anders aangeven.



Algemene voorwaarden Gelukkig gecoached

Voor het laatst gewijzigd op 13 augustus 2025

- 6 Inschrijving voor een traject gebeurt op volgorde van binnenkomst. Is het vol, dan verschuiven wij je inschrijving naar de eerstvolgende datum. Is die nog niet bekend, dan plaatsen wij je op de wachtlijst.
- 7 Als wij van mening zijn dat wij jou op dit moment niet goed kunnen begeleiden, mogen wij een opdracht weigeren. Partijen zijn elkaar dan niets verschuldigd.
- 8 Alle prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld. Wij indexeren onze prijzen ieder jaar. Voor ons zakelijke aanbod sluiten wij aan bij de dienstprijzenindex, voor ons andere aanbod bij de consumentenprijsindex.

Artikel 4 Herroepingsrecht

- 1 Als je als consument online of telefonisch een traject bij ons hebt gekocht, heb je een wettelijke bedenktijd van veertien dagen. Binnen die termijn mag je de overeenkomst zonder opgave van reden annuleren door ons een e-mail te sturen.
- 2 De bedenktijd gaat in op de dag nadat je de overeenkomst hebt gesloten.
- 3 Heb je in die periode al toegang gehad tot de online omgeving, dan hebben wij recht op een vergoeding van 20% van het afgesproken bedrag.
- 4 Hebben wij al diensten aan je verleend voordat je de overeenkomst herroept, dan hebben wij recht op een vergoeding van €150 inclusief btw per gewerkt uur.
- 5 Heb je al betaald, dan ontvang je dat bedrag zo snel mogelijk, in ieder geval binnen veertien dagen na je bericht, terug via dezelfde betaalmethode.
- 6 Jij bent zelf verantwoordelijk voor het op tijd en op de juiste manier herroepen van de overeenkomst.

Artikel 5 Duur en uitvoering overeenkomst

- 1 De overeenkomst geldt voor een bepaalde tijd, zoals vermeld op de website of in de offerte.
- 2 Een abonnement geldt voor de duur zoals vermeld op de website en in de bevestiging. Het is niet tussentijds opzegbaar. Na de eerste periode wordt het abonnement automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. Je kunt dan opzeggen tegen het einde van de maand, met een opzegtermijn van één maand.
- 3 Afgesproken termijnen zijn geen fatale termijnen. Als wij ergens niet op tijd aan voldoen, laat je ons dat schriftelijk weten en geef je ons een redelijke termijn om het alsnog goed af te ronden.
- 4 Het overschrijden van een termijn geeft geen recht op schadevergoeding.
- 5 Als je gebruik maakt van een dienst waarbij je toegang krijgt tot een online omgeving, dan is die toegang beschikbaar zolang de overeenkomst loopt.
- 6 Wij mogen de inhoud of planning van onze diensten tussentijds aanpassen als dat nodig is voor de kwaliteit van onze dienstverlening.
- 7 Wij kunnen (een deel van) de werkzaamheden door anderen laten uitvoeren.

Artikel 6 Verwachtingen

- 1 Wij begeleiden je op een zorgvuldige manier, vanuit onze kennis en ervaring. Je mag van ons verwachten dat wij je zo goed mogelijk ondersteunen tijdens het traject. Wij geven je richting en inzicht, maar wij beloven geen resultaten.
- 2 Jij blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de keuzes die je maakt, de stappen die je zet en het effect daarvan op je leven, gezondheid of bedrijf.
- 3 Onze trajecten vragen om jouw actieve deelname en betrokkenheid. Wij verwachten dat je met volle aandacht meedoet en zelf de vragen stelt die voor jou belangrijk zijn.



Algemene voorwaarden Gelukkig gecoached

Voor het laatst gewijzigd op 13 augustus 2025

- 4 Bij medische klachten of medicatiegebruik ben je zelf verantwoordelijk voor het contact met je behandelend arts. Onze begeleiding is aanvullend en nooit bedoeld als vervanging van medische zorg.
- 5 Je stelt je open en respectvol op, zowel naar ons als naar andere deelnemers. Eventuele klachten bespreek je eerst met ons.
- 6 Je zorgt ervoor dat ik alle informatie heb die nodig is voor een goede begeleiding. Verandert er iets wat invloed heeft op de samenwerking, dan laat je ons dat op tijd weten.
- 7 Het maken van beeld- of geluidsopnames tijdens bijeenkomsten is niet toegestaan, tenzij wij daar vooraf schriftelijk toestemming voor hebben gegeven.
- 8 Je deelt je toegangsgegevens tot de online omgeving niet met anderen en geeft ook op geen andere manier toegang aan derden.
- 9 Al het materiaal dat je ontvangt, zoals audio's, video's of werkboeken, is alleen voor jouw eigen gebruik.
- 10 Tijdens bijeenkomsten houd je rekening met de privacy van anderen. Als iemand zich storend gedraagt, kunnen wij besluiten diegene te verwijderen.
- 11 Als je je niet aan deze voorwaarden houdt, kan dat leiden tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelname. Dat ontslaat je niet van je betalingsverplichting.

Artikel 7 Online diensten

- 1 Omdat sommige onderdelen van onze begeleiding online worden aangeboden, kunnen wij niet garanderen dat alles altijd bereikbaar is.
- 2 Wij mogen de online omgeving tijdelijk afsluiten of het gebruik beperken, bijvoorbeeld voor onderhoud of om iets te verbeteren. Dat kan zonder voorafgaande aankondiging.
- 3 Als de online omgeving tijdelijk niet beschikbaar is, geeft dat geen recht op terugbetaling of vermindering van de betalingsverplichting.
- 4 Je krijgt toegang tot de online training of de andere digitale diensten via de online omgeving of via (een link in) de mail voor de afgesproken duur. Je bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig gebruik maken van deze online diensten

Artikel 8 Individueel traject

1. Een individueel traject kan bestaan uit een combinatie van individuele afspraken, WhatsApp-coaching en toegang tot de online omgeving.
2. Tijdens het eerste gesprek worden alle afspraken ingepland. Je ontvangt daarna een bevestiging van de gemaakte afspraken. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het gebruikmaken van de begeleiding binnen de afgesproken periode. Als je daar geen gebruik van maakt, vervalt je aanspraak hierop. Er is dan geen recht op terugbetaling of korting.
3. Je kunt een afspraak tot 24 uur van tevoren verplaatsen door te mailen. Te laat afgezegde of gemiste afspraken kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot vermindering van de betalingsverplichting. Als wij door het verzetten extra kosten moeten maken, mogen wij die bij je in rekening brengen.
4. Als wij verhinderd zijn, wordt in overleg een nieuwe afspraak ingepland.
5. Je mag een geluidsopname maken van het gesprek als je dat vooraf laat weten. Deze opname is alleen bedoeld voor eigen gebruik en mag niet gedeeld worden.

Artikel 9 Groepstraject



Algemene voorwaarden Gelukkig gecoached

Voor het laatst gewijzigd op 13 augustus 2025

1. Een groepstraject kan bestaan uit een combinatie van groepscalls, Telegram-coaching, individuele afspraken en toegang tot de online omgeving.
2. De groepscalls worden door ons ingepland. Wij zullen je hierover informeren. De groepscalls worden opgenomen zodat je deze later kunt terugkijken. Als je afwezig bent bij een groepscall, kun je die niet inhalen.
3. Als wij verhinderd zijn, kan een groepscall worden verplaatst of door iemand anders worden verzorgd. Je ontvangt daar tijdig bericht over.
4. Voor de individuele afspraken binnen een groepstraject geldt de regeling uit artikel 8.

Artikel 10 Events

1. Een event is een live bijeenkomst op locatie. Je kunt deelnemen als onderdeel van een traject of door het event los te boeken.
2. Bij annulering van een los geboekt ticket gelden volgende voorwaarden:
 - a) Tot 30 dagen voor het event mag je kosteloos annuleren.
 - b) Bij annulering tussen 30 en 15 dagen voor het event betaal je 50% van de prijs.
 - c) Bij annulering binnen 15 dagen voor het event betaal je 100% van de prijs.
3. Je mag je plaats laten innemen door iemand anders, als je dat vooraf schriftelijk laat weten.
4. Deelname kan ook onderdeel zijn van individueel of groepstraject. Als je niet aanwezig kan zijn, heb je geen recht op terugbetaling.
5. Als er te weinig aanmeldingen zijn, of als de hoofdspreker door ziekte of persoonlijke omstandigheden verhinderd is, kunnen wij het event verplaatsen. Je ontvangt daarvan bericht. Je deelname wordt dan automatisch verschoven naar een nieuwe datum. Als die nog niet bekend is, houden wij je op de hoogte. Kun je niet op de nieuwe datum, dan mag je kosteloos annuleren. Wij kunnen ook besluiten om het event te annuleren. Als je al betaald hebt, storten wij je betaling terug.

Artikel 11 WhatsApp of Telegram

- 1 Coaching via WhatsApp of Telegram valt onder fair use. Geen gebruik maken van dit kanaal geeft geen recht op terugbetaling.
- 2 De begeleiding is persoonlijk en afgestemd op wat jij nodig hebt. Je mag in principe alle vragen stellen en wij beantwoorden die graag.
- 3 Als je echter onredelijk veel van ons vraagt, of meer verwacht dan past binnen het traject, behouden wij ons het recht voor om de overeenkomst eenzijdig aan te passen, tijdelijk op te schorten of te beëindigen. Voordat wij zo'n beslissing nemen, bespreken wij dit altijd eerst met je.
- 4 Tijdens vakantieperiodes kunnen wij minder goed bereikbaar zijn. Als dat zo is, laten wij je dat vooraf weten.

Artikel 12 Bonussen

- 1 Wij kunnen bij een aanbod een of meerdere bonussen geven. Een bonus is iets extra's dat wij gratis aan onze klanten geven. Een bonus is geen onderdeel van de overeenkomst. Voor bonussen geldt het volgende:
 - a) Bonussen zijn niet overdraagbaar, tenzij de bonus een fysiek product betreft.
 - b) Als je de bonus al eerder afzonderlijk hebt aangeschaft, geeft het ontvangen van deze bonus in het kader van een andere overeenkomst geen recht op terugbetaling.
 - c) Als je geen gebruik wilt maken van de bonus, heb je geen recht op een vervangend aanbod of korting.



Algemene voorwaarden Gelukkig gecoached

Voor het laatst gewijzigd op 13 augustus 2025

- d) Wij bepalen vanaf welk moment je gebruik kunt maken van de bonus. Dat kan direct zijn of pas op een later moment.
- e) Als wij de bonus inplannen op een bepaalde datum, is dat het moment waarop je gebruik kunt maken van de bonus.
- f) Als de overeenkomst is geëindigd, vervalt de bonus.
- g) Ontevredenheid over de bonus kan niet leiden tot enige aansprakelijkheid of een geldig beroep op wanprestatie.

Artikel 13 Facturatie en betaling

- 1 Je ontvangt een digitale factuur op het e-mailadres dat je hebt opgegeven. De betalingstermijn is 14 dagen.
- 2 Voor sommige diensten betaal je (een deel) vooraf. Je kunt pas gebruikmaken van de dienst zodra die betaling is ontvangen. Betaal je in termijnen, dan geldt dat voor iedere termijn afzonderlijk. Volg je een traject, dan ontvang je pas het eerste huiswerk of toegang tot de begeleiding nadat de volledige betaling of de eerste termijn is voldaan.
- 3 Betaling gebeurt zonder aftrek of verrekening en zonder opschorting. Voor consumenten geldt hierbij de wettelijke regeling.
- 4 Als wij je betaling niet op tijd ontvangen hebben, ontvang je een herinnering. Blijft betaling dan nog steeds uit, dan ben je in verzuim. Vanaf dat moment zijn alle openstaande bedragen direct opeisbaar. Ben je consument, dan gelden de wettelijke rente en incassokosten. Ben je ondernemer, dan geldt de wettelijke handelsrente en reken ik 15% buitengerechtelijke incassokosten met een minimum van €150.
- 5 In geval van verzuim mogen wij de dienstverlening opschorten of de overeenkomst ontbinden. In dat geval hoeven wij niets terug te betalen en zijn wij ook niet aansprakelijk voor schade. Alles wat je volgens de overeenkomst nog moet betalen, blijft gewoon verschuldigd. Eventuele betalingsregelingen of kortingen komen dan te vervallen.
- 6 Als je failliet gaat, in surseance van betaling verkeert of er beslag wordt gelegd, zijn onze vorderingen direct opeisbaar.
- 7 Als je niet op tijd betaalt voor een abonnement, mogen wij de dienstverlening tijdelijk opschorten. Je betalingsverplichting blijft dan gewoon bestaan, ook voor de periode waarin je geen gebruik hebt kunnen maken van de diensten.
- 8 Als je kiest voor betaling via automatische incasso, zorg je ervoor dat er op de dag van incasso voldoende saldo op je rekening staat. Het storneren van een incasso is niet toegestaan. Denk je dat een afschrijving onterecht was, neem dan eerst contact met ons op. Blijkt de incasso onjuist, dan storten wij het bedrag natuurlijk terug. Elke mislukte incasso of stornering brengt extra kosten met zich mee.

Artikel 14 Geheimhouding

- 1 Je mag ervan uitgaan dat wij zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met alles wat jij deelt, zowel tijdens gesprekken als via andere kanalen. Datzelfde verwachten wij ook van jou. Partijen gaan dus allebei vertrouwelijk om met informatie die zij in het kader van de samenwerking ontvangen. Dit geldt ook voor alles wat andere deelnemers delen, bijvoorbeeld tijdens groepscalls of in de online omgeving.
- 2 Als wij op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht zijn om vertrouwelijke informatie te delen met een aangewezen derde partij en wij ons niet kunnen beroepen op een verschoningsrecht, dan zijn wij niet aansprakelijk voor schade en geeft dat geen recht op ontbinding van de overeenkomst.



Algemene voorwaarden Gelukkig gecoached

Voor het laatst gewijzigd op 13 augustus 2025

- 3 Kennis en inzichten die wij tijdens de samenwerking opdoe, mogen wij gebruiken voor andere doelen. Uiteraard zonder vertrouwelijke informatie over jou met anderen te delen.

Artikel 15 Auteursrecht

- 1 Op alle materialen die wij met jou delen, zoals online trainingen, (digitale) werkboeken, verslagen, video's en audio's, rust het auteursrecht bij ons, of bij iemand die wij daarvoor hebben ingehuurd. Deze materialen zijn uitsluitend bedoeld voor jouw persoonlijke gebruik.
- 2 Je mag deze materialen voor eigen gebruik kopiëren of opslaan. Maar je mag ze niet aanpassen, doorsturen, openbaar maken of delen met anderen, ook niet gedeeltelijk, tenzij het gaat om algemene ideeën, kennis of technieken. Dit mag alleen met onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
- 3 Het is niet toegestaan om (delen van) ons materiaal commercieel te gebruiken, zoals opnemen in een eigen programma of er een vergoeding voor vragen.
- 4 Partijen kunnen daarover natuurlijk schriftelijk andere afspraken maken. Wij mogen aan toestemming voorwaarden verbinden, zoals het betalen van een vergoeding.
- 5 Als je in strijd met deze afspraken handelt, ben je ons een direct opeisbare boete verschuldigd van €1.000 per overtreding, en €250 voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt. Dit doet niets af aan ons recht om in plaats van de boete volledige schadevergoeding te vorderen of andere passende maatregelen te nemen.

Artikel 16 Overmacht

- 1 In geval van overmacht zijn wij niet verplicht om de diensten te leveren zoals afgesproken. Je kunt dan geen aanspraak maken op schadevergoeding, rente of vergoeding van kosten. Van overmacht is sprake als het redelijkerwijs onmogelijk is om ons werk te doen, of als wij daarin ernstig word gehinderd door omstandigheden die buiten onze invloed liggen en ons niet zijn aan te rekenen.
- 2 Denk hierbij aan situaties zoals ziekte, overlijden van een naaste, een epidemie of pandemie, oorlog of vergelijkbare omstandigheden, stroomstoringen, brand, gewijzigde overheidsmaatregelen, uitval van internet of systemen, netwerkaanvallen, natuurrampen of extreem weer.
- 3 Als er sprake is van overmacht, laten wij je dat zo snel mogelijk weten. Zo nodig zoeken partijen samen naar een passende oplossing.
- 4 Duurt de overmacht langer dan twee maanden, of is duidelijk dat deze blijvend is, dan mogen partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigen.

Artikel 17 Opschorting

- 1 Naast wat de wet daarover zegt en los van andere bepalingen in deze voorwaarden, mogen wij onze diensten tijdelijk opschorten als jij je verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt. Denk daarbij aan situaties zoals:
 - a) het niet, te laat of niet volledig betalen;
 - b) het niet op tijd of niet goed aanleveren van informatie die nodig is voor ons werk;
 - c) het niet nakomen van afspraken over auteursrecht of het gebruik van de online omgeving.

Artikel 18 Opzegging en ontbinding



Algemene voorwaarden Gelukkig gecoached

Voor het laatst gewijzigd op 13 augustus 2025

- 1 Ben je ondernemer, dan is de overeenkomst niet tussentijds opzegbaar. Alleen als partijen daar allebei schriftelijk mee instemmen en afspraken maken over een redelijke vergoeding, kan daarvan worden afgeweken.
- 2 Als je consument bent, mag je de overeenkomst tussentijds opzeggen. Bij een abonnement geldt dat tussentijdse opzegging tijdens de eerste abonnementsperiode niet mogelijk is.
- 3 Beide partijen mogen de overeenkomst tussentijds beëindigen als er geen goede basis meer is voor verdere samenwerking. Daarvoor moet eerst overleg hebben plaatsgevonden, zonder dat dit heeft geleid tot verbetering van de verstandhouding. Wij mogen de overeenkomst ook tussentijds beëindigen als wij redelijkerwijs van mening zijn dat verdere coaching niet langer passend is.
- 4 De vergoeding die verschuldigd is bij een tussentijdse opzegging op grond van lid 2 of 3 wordt als volgt berekend. De volledige vergoeding voor toegang tot de online omgeving blijft verschuldigd. Deze bedraagt het afgesproken bedrag. Als geen bedrag is genoemd, dan bedraagt deze 20% van de totale overeengekomen vergoeding. Voor de individuele begeleiding wordt de vergoeding naar rato in rekening gebracht. Eventuele kortingen vervallen.
- 5 Wij mogen de overeenkomst schriftelijk ontbinden als jij je betalingsverplichtingen niet nakomt, of, na een opschorting, andere afspraken nog steeds niet nakomt.
- 6 In geval van faillissement, surseance van betaling, beslag of liquidatie van één der partijen, mag de andere partij de overeenkomst direct ontbinden.
- 7 Ben je ondernemer, dan sluiten partijen, tenzij in deze voorwaarden iets anders is geregeld, de mogelijkheid tot ontbinding uit.

Artikel 19 Aansprakelijkheid

- 1 Wij werken zorgvuldig, maar het kan natuurlijk gebeuren dat er iets misgaat. Als wij aansprakelijk zijn, dan is de schadevergoeding per situatie – of per reeks van samenhangende situaties – beperkt tot het bedrag dat jij in de zes maanden voorafgaand aan het incident aan ons hebt betaald.
- 2 Wij zijn ook niet aansprakelijk voor:
 - a) vervolgschade, zoals gederfde winst of gemiste besparingen;
 - b) schade doordat je ons niet op tijd of niet volledig hebt geïnformeerd;
 - c) schade omdat je jouw gewenste resultaat niet hebt bereikt;
 - d) gezondheidsklachten of andere schade door keuzes die je maakt op basis van onze begeleiding of informatie uit een webinar, e-book of werkboek;
 - e) beschadiging, verlies of diefstal van je spullen tijdens een bijeenkomst op locatie.
- 3 Onze begeleiding is bedoeld als ondersteuning en bewustwording. Als het om je gezondheid of medicatie gaat, blijf je zelf verantwoordelijk om contact te houden met je behandelend arts.
- 4 Deze beperkingen gelden niet als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze kant.
- 5 Als wij samenwerken met anderen of iemand inschakelen om jou te begeleiden, mogen wij hun aansprakelijkheidsbeperkingen ook op jou toepassen. Daarnaast mogen wij maatregelen nemen om schade te beperken of ongedaan te maken en verwachten wij daarin jouw medewerking.



Algemene voorwaarden Gelukkig gecoached

Voor het laatst gewijzigd op 13 augustus 2025

Artikel 20 Klachten

- 1 Heb je een klacht over de dienstverlening of factuur, dan horen we dat graag zo snel mogelijk. Neem in elk geval binnen veertien dagen na afronding van de betreffende werkzaamheden of na ontvangst van de factuur schriftelijk contact op.
- 2 Omschrijf je klacht zo duidelijk mogelijk, zodat wij de kans krijgen om er goed naar te kijken en, als de klacht gegrond is, een passende oplossing te bieden. Als de klacht onvoldoende is onderbouwd, kunnen wij deze niet in behandeling nemen. Klachten worden altijd individueel behandeld.
- 3 Een klacht schort je betalingsverplichting niet op.

Artikel 21 Afsluitende bepalingen, geschillen en toepasselijk recht

- 1 Bepalingen die bedoeld zijn om na beëindiging van de overeenkomst te blijven gelden, blijven gewoon van kracht. Denk bijvoorbeeld aan afspraken over auteursrecht, geheimhouding en aansprakelijkheid.
- 2 Iedere vordering van jou vervalt na twaalf maanden, tenzij je binnen die termijn bezwaar hebt gemaakt of een rechtszaak bent gestart. Een uitzondering geldt voor vorderingen die wij schriftelijk hebben erkend.
- 3 Voor alle rechtsverhoudingen tussen partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, geldt het Nederlands recht.
- 4 Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen, nadat zij zich naar behoren hebben ingespannen een geschil in onderling overleg op te lossen.
- 5 Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Oost-Brabant, locatie Eindhoven, tenzij dwingend recht anders voorschrijft. Ben je een consument, dan is de rechter van jouw woonplaats bevoegd.

