

**Algemene voorwaarden**

**Opleidingsinstituut voor Contactclown**

**Artikel 1: Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: Opleidingsinstituut voor Contactclown, Ray Biemans;

2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;

3. Overeenkomst: elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van Diensten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;

4. Diensten: alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde producten en diensten zoals te noemen Coaching,Training, Opleiding, Intervisie en alle andere vormen van opleiding en begeleiding, alles in de ruimste zin des woords, alsmede alle andere ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die weliswaar onlosmakelijk maar niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zijn verricht;

5. Deelneemster: de natuurlijke persoon die deelneemt aan, of in het kader van, een opleiding, training, begeleidings- of coachingstraject of aanverwante werkzaamheden

**Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

* Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Opdrachtnemer Diensten worden aangeboden of geleverd.
* Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.
* Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk en vooraf tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
* Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
* Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg, binnen een maand na de constatering van de nietigheid of de vernietiging, om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
* Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgopdrachten van Opdrachtgever.

**Artikel 3: Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst**

* Alle door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever en/of Deelneemster binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer schriftelijk is bevestigd.
* De prijzen in de offertes zijn exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
* De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod, van Opdrachtnemer, door Opdrachtgever. De wijze van aanvaarding kan als volgt geschieden:
* elektronische verzending door Opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier;
* dan wel door een door Opdrachtnemer en Opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging;
* of door schriftelijke bevestiging van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.
* indien Opdrachtnemer een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de Opdrachtgever en/of de Deelneemster de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of - als die termijn korter is - vóór aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtnemer schriftelijk betwist(en).

**Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst**

* Iedere Overeenkomst leidt voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting waarbij Opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Opdrachtnemer heeft jegens de Opdrachtgever nooit een resultaatverplichting.
* In alle gevallen waarin Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om -in overleg met Opdrachtgever -bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
* Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en 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 Opdrachtgever in rekening te brengen.
* Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn, wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst.
* Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is en dit schriftelijk vastleggen. Na vastlegging zal Opdrachtnemer dit schriftelijk aanvaarden. Opdrachtnemer is slechts gehouden tot datgene wat schriftelijk overeengekomen is. Opdrachtnemer aanvaardt uitdrukkelijk geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

**Artikel 5: Honorarium, prijzen en kosten**

* Het honorarium van Opdrachtnemer kan - tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen - bestaan uit een vooraf vastgesteld bedrag per Overeenkomst,Traject, Training, Begeleidings,- of Coachingstraject en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid. Prijzen gepubliceerd in daarvoor bestemde (vak)bladen, mailings, folders of op websites zijn onverbindend.
* Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever en/of Deelneemster gemaakt waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, declaraties van ingeschakelde derden.
* Voor zover voor het verrichten van bepaalde Diensten een vaste prijs is afgesproken en het verlenen van de Diensten leidt tot extra werkzaamheden of prestaties die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
* Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
* Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Opdrachtgever en/of Deelneemster moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft wanneer door haar een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de Diensten op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
* Het honorarium wordt per Overeenkomst, Traject, Training, Begeleidings,- of Coachingstraject in enig jaar vastgesteld. Opdrachtgever kan bij afname van hetzelfde pakket in het jaar daarop geen rechten ontlenen aan eerdere prijsafspraken.

**Artikel 6: Betaling**

* Opdrachtgever is de prijs verschuldigd welke voortvloeit uit de met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst of welke geldt op het moment waarop de Opdrachtgever en/of Deelneemster voor een Traject, Training, Begeleidings- of Coachingstraject is geplaatst blijkens de bevestiging daarvan door Opdrachtnemer. Indien het verschuldigde bedrag uiterlijk op de dag dat de betreffende activiteit start, niet op de rekening van Opdrachtnemer is bijgeschreven, kan Opdrachtgever en/of Deelneemster worden uitgesloten van deelname, tenzij op grond van een Overeenkomst met Opdrachtgever andere afspraken zijn gemaakt over de betaling.
* Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
* Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever én Deelneemster in verzuim. Opdrachtgever c.q. Deelneemster is vanaf het moment van verzuim aan Opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente edoch minimaal 3% per maand.
* In geval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de Diensten ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.
* Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

**Artikel 7: Incassokosten**

* Indien Opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever en/of Deelneemster, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van Opdrachtgever c.q. Deelneemster, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van het totaalbedrag van de openstaande facturen althans voor wat betreft particuliere Opdrachtgevers op het maximaal toegestane percentage volgens de wet.

**Artikel 8: Geheimhouding**

* Opdrachtnemer is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.
* Persoonlijke gesprekken en andere individuele contacten die in het kader van een individueel Begeleidings,- of Coachingstraject of Training in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Deelneemster plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten, tenzij Deelnemer hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

**Artikel 9: Intellectuele eigendom**

* Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar - in het kader van de Overeenkomst - aan Opdrachtgever en/of Deelneemster verstrekte of - in het kader van deze Overeenkomst - gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, concepten voor coachingsprogramma's en/of trainingen, rapporten, modellen en oefenmateriaal.
* Opdrachtgever en/of Deelneemster mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik maken van deze producten, waarop Opdrachtnemer rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van de Overeenkomst.
* Opdrachtnemer is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis aan derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers en/of Deelneemsters.

**Artikel 10: Beperking en/of uitsluiting van aansprakelijkheid**

* Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de Opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de Opdrachtnemer.
* Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.
* Deelneemster is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, haar eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die Deelneemster en Opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.
* De Opdrachtgever is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor hij/zij de Opdrachtnemer aansprakelijk wil stellen.
* Wanneer een Deelneemster onder behandeling is (geweest) bij een psychiater, psycholoog of een andere professionele hulpverlener, of medicijnen gebruikt voor de geestelijke gesteldheid en deze van invloed kunnen zijn op de training dan is Deelneemster gehouden dit vooraf schriftelijk te melden aan Opdrachtnemer.
* Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever en/of Deelneemster niet aansprakelijk, voor schade, hoe dan ook, ontstaan door of in verband met door hem verrichte Diensten voor Opdrachtgever en/of Deelneemster alsmede niet voor schade ten gevolge van tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst met Opdrachtgever en/of Deelneemster, tenzij de schade direct en geheel te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
* Indien wordt aangetoond dat de schade als hiervoor bedoeld is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer, is de uit dien hoofde verschuldigde schadevergoeding beperkt tot de in hoofdsom voor de verrichte Diensten gefactureerde bedragen doch nooit meer dan hetgeen Opdrachtnemer in de voorgaande zes maanden aan Opdrachtgever verschuldigd is.
* Wanneer in een onderdeel van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van een vervoersmaatschappij dan is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade door of in verband met wijziging van de (vlucht)tijden.
* Indien door of in verband met het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij 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.
* Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever en/of Deelneemster, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, trainers, docenten, coaches of andere dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever en/of Deelneemster of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
* De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

**Artikel 11: Overmacht**

* Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever/Deelneemster indien er sprake is van een toestand als gevolg van een omstandigheid die niet aan hem te wijten is.
* Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien , waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in de gelegenheid is (verder)te voldoen aan enige overeenkomst c.q. verbintenis.
* Opdrachtnemer kan gedurende de periode van overmacht de verplichtingen uit de Overeenkomst c.q. Verbintenis opschorten. Mocht de overmacht na twee maanden nog steeds aanwezig zijn dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat er een verplichting is op een der partijen tot vergoeding van de schade die is ontstaan.
* Indien en voor zover reeds een gedeelte van de Overeenkomst is geschied is daarover het overeengekomene verschuldigd en terstond opeisbaar.

**Artikel 12: Annuleringskosten**

* Opdrachtnemer heeft het recht zonder opgave van reden een Traject, Opleiding, Training, Begeleidings- of Coachingstraject of een andere Dienst te annuleren, dan wel te verplaatsen of deelname van Opdrachtgever en/of Deelneemster te weigeren, in welke gevallen Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag minus de door Opdrachtnemer gemaakte noodzakelijke kosten betrekking hebbende op de Overeenkomst. In geval Opdrachtgever en/of Deelneemster na aanvang van het Traject, Opleiding, Training, Begeleidings- of Coachingstraject de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de activiteit deelneemt, heeft/hebben Opdrachtgever en/of Deelneemster geen recht op enige terugbetaling. Indien geen annulering plaatsvindt overeenkomstig onderstaande voorwaarden dan is/zijn Opdrachtgever en/of Deelneemster verplicht het totaalbedrag van het Traject, Opleiding, Training, Begeleidings-of Coachingstraject te voldoen.
* Annulering door Opdrachtgever en /of Deelneemster bij groepsactiviteiten: Opdrachtgever en/of Deelneemster heeft/hebben het recht om deelname aan of de opdracht voor een activiteit uitsluitend schriftelijk te annuleren. Annulering kan tot zes weken voor de eerste dag van de geplande activiteit kosteloos geschieden, met dien verstande dat voor annulering tot zes weken administratie- en annuleringskosten van 100 euro ex BTW in rekening wordt gebracht. Bij annulering tussen de zes en drie weken voor de eerste dag van de geplande activiteit is/zijn Opdrachtgever en/of Deelneemster verplicht 50% van het cursusgeld of van het overeengekomen bedrag voor de activiteiten te voldoen. Bij annulering tussen de 3 en 1 week voor de eerste dag van de geplande activiteit is/zijn Opdrachtgever en/of Deelneemster verplicht 75% van het cursusgeld of van het overeengekomen bedrag voor de activiteiten te vergoeden. Bij annulering korter dan 1 week voor de eerste dag van de geplande activiteit is/zijn Opdrachtgever en/of Deelneemster verplicht 90% van het cursusgeld of van het overeengekomen bedrag voor de activiteiten te voldoen.
* Annulering bij incompanytrainingen en maatwerkopdrachten:
* Voor incompany- en maatwerkopdrachten gelden, tenzij schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt, de navolgende afwijkende voorwaarden:  
    
  - Als hetzij Opdrachtgever, hetzij Opdrachtnemer door onvoorziene omstandigheden gedwongen is de overeengekomen uitvoeringsdata van de activiteiten te wijzigen, brengt de één de ander daarvan direct na het bekend worden daarvan op de hoogte en treden partijen in overleg met elkaar om nieuwe afspraken te maken over de uitvoeringsdata en over wat ieder zal doen om de gevolgen van het uitstel te minimaliseren. De ten gevolge van het uitstel van de activiteiten eventueel ontstane extra kosten zijn voor rekening van de partij aan wiens zijde de oorzaak van het uitstel ligt.  
    
  -In geval Opdrachtgever de opdracht annuleert, is hij de volgende percentages van het overeengekomen bedrag voor de werkzaamheden verschuldigd:  
  ​binnen twee maanden voor datum eerste activiteit: 50%;  
  binnen een maand voor datum eerste activiteit: 100%.  
  Bij annulering tot twee maanden voor de datum van de eerste activiteit is Opdrachtgever gehouden tot betaling van de tot dan toe gemaakte directe en indirecte kosten gehouden.
* Coaching en andere individuele begeleidingstrajecten:  
  Individuele- (coachings)gesprekken of training kunnen tot 2 werkdagen voor aanvang van het gesprek kosteloos worden verplaatst door Opdrachtgever en/of Deelneemster. Bij annulering of een verzoek tot verplaatsing binnen die termijn, of indien Opdrachtgever en/of Deelneemster onverhoopt niet op het geplande gesprek verschijnt/verschijnen, is Opdrachtnemer gerechtigd het volledige tarief voor het gesprek door te berekenen. Bij een individueel begeleidingstraject op basis van een vooraf aantal afgesproken sessies/coachuren kunnen ontijdig geannuleerde of verplaatste gesprekken niet kosteloos worden ingehaald. In die situatie dient vervolgens binnen een jaar na het laatst geplande gesprek een vervolggesprek te zijn gepland, dit alles op straffe van verval van het recht op voortzetting van het traject voor het afgesproken aantal coachuren/ sessies.

**Artikel 13: Beëindiging van de Overeenkomst**

* Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever en/of Deelneemster in gebreke blijft/blijven met voldoening van de door Opdrachtnemer verzonden factuur. De voldoening van de originele factuur zal slechts een maal aangemaand worden, waarna beëindiging plaats kan vinden.
* Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting, na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.

**Artikel 14: Geschillenbeslechting**

* Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
* Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever en/of Deelneemster een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
* Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.
* De grammaticale uitleg van de Nederlandse tekst van de Algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg van de voorwaarden.

**Artikel 15: Verstrekking van de algemene voorwaarden**

* De tekst van de Algemene voorwaarden is vermeld op de site van Opdrachtnemer en wordt eveneens verstrekt op enige aanvraag.