



Algemene Voorwaarden januari 2023

Silvana LEKA Institute

Artikel 1 Wie is Silvana LEKA Institute?

1.1 Deze algemene voorwaarden worden gebruikt door Silvana LEKA Institute en is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 61142336

1.2 Silvana LEKA Institute is bereikbaar via de e-mailadressen info@silvanaleka.nl en mail@silvanaleka.nl en via de website www.silvanaleka.nl

Artikel 2 Definities

2.1 Opdrachtnemer is Silvana LEKA Institute, handelend onder de naam Silvana Leka en LEKA Businessclub wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid met 'wij', 'ons' en 'onze'.

2.2 Opdrachtgever is de partij, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, waarmee wij een overeenkomst hebben gesloten, en wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid met 'jij/je', 'jou(w)', en 'opdrachtgever'.

2.3 Met 'partijen' worden opdrachtnemer en opdrachtgever samen bedoeld.

2.4 Met 'overeenkomst' wordt de tussen ons afgesloten overeenkomst bedoeld. In geval van de aanschaf van een fysiek product is sprake van een 'koopovereenkomst'. In alle andere gevallen is sprake van een 'overeenkomst van opdracht'. Zo nodig wordt in deze algemene voorwaarden daar tussen onderscheid gemaakt.

2.5 Met 'bijeenkomsten' wordt bedoeld de door ons georganiseerde events, groepsbijeenkomsten op locatie, online groep en 1 op 1 coaching en de BML & Business Mentorcalls.

2.6 Met 'hoofdspreker' wordt bedoeld een spreker die niet vervangen kan worden door iemand anders in tegenstelling tot een gastspreker.

2.7 Onder 'schriftelijk' wordt ook verstaan per e-mail.

Artikel 3 Toepasselijkheid

3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, overeenkomsten, aanvullingen, verlengingen (vervolgopdrachten), werkzaamheden en activiteiten, tenzij partijen schriftelijk andere afspraken maken.

3.2 Van de algemene voorwaarden afwijkende afspraken gelden alleen als deze schriftelijk zijn vastgelegd.

3.3 Wij mogen onze algemene voorwaarden op elk moment wijzigen. Wij zullen je vooraf schriftelijk informeren en de gewijzigde algemene voorwaarden toesturen. We geven daarbij aan vanaf welk moment de gewijzigde algemene voorwaarden van toepassing zijn. Als de wijziging een verslechtering van jouw rechtspositie met zich meebrengt, kan je uiterlijk binnen twee weken na de kennisgeving bezwaar maakt tegen de wijziging. Dan zoeken wij in overleg naar een passende oplossing.

3.4 Als een bepaling in de algemene voorwaarden of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in strijd met dwingend recht mocht blijken te zijn, dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. In dat geval geldt datgene wat op wettelijk toelaatbare wijze het dichtst bij de strijdige bepaling komt, waarbij, voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

3.5 Als onduidelijkheid bestaat over de uitleg van een bepaling in deze algemene voorwaarden of als er tussen partijen een situatie zich voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan zullen partijen in goed overleg afspreken wat dan tussenhen geldt.

3.6 Ook als wij niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangen, betekent dat niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat wij het recht verliezen om naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 4 Aanbod en aanvaarding

4.1 Elk aanbod van ons is vrijblijvend en mag door ons worden gewijzigd.

Een verstuurde offerte vervalt na een maand.

4.2 Prijzen zijn exclusief btw en exclusief bijkomende kosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.3 Aan een aanvaarding die afwijkt van ons aanbod zijn wij niet gebonden. Ook zijn wij niet gebonden aan ons aanbod, als je redelijkerwijs had kunnen weten dat het aanbod of een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.

4.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht ons niet tot het verrichten van een gedeelte tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

4.5 De overeenkomst die partijen sluiten kan bestaan uit een combinatie van verschillende diensten. In dat geval gelden de bepalingen voor de verschillende diensten aanvullend op elkaar.

4.6 Ons aanbod bestaat onder meer uit:

- a) Kortdurende online diensten, zoals een e-book, challenge of masterclass (overeenkomst van opdracht)
- b) Online programma's als de Zichtbaarheid Business Boost
- c) Individuele high-end coaching (overeenkomst van opdracht)
- d) Membership (lidmaatschap) voor LEKA Businessclub

Artikel 5 Kortdurende online diensten

5.1 De overeenkomst tussen partijen wordt aangegaan voor bepaalde tijd.

5.2 Voor de online bijeenkomsten geldt dat wij een planning maken en jou informeren over deze planning. Het niet (kunnen) deelnemen aan een online bijeenkomst leidt nooit tot recht op een schadevergoeding of vermindering van je betalingsverplichting.

5.3 Online bijeenkomsten kunnen wegens verhindering van de spreker worden afgelast, verplaatst of door een andere spreker gegeven worden. Dit leidt nooit tot recht op een schadevergoeding of vermindering van je betalingsverplichting.

Artikel 6 Activiteiten in een online programma

6.1 Een online programma bestaat uit verschillende online en offline activiteiten, zoals online groepscoaching, livedagen en masterminds op locatie. De activiteiten die bij jouw online programma horen staan vermeldt op de website en in de welkomstmail die je van ons ontvangt.

6.2 Voor bepaalde activiteiten word je ingepland in een bepaalde fase van je deelname aan het online programma. Je ontvangt in principe eenmalig een uitnodiging voor deelname aan deze specifieke activiteit, al dan niet met de mogelijkheid om te kiezen uit een aantal data of met de mogelijkheid om binnen een bepaalde periode een afspraak in te plannen.

6.3 Het niet gebruik maken van de uitnodiging om deel te nemen aan een bepaalde activiteit of het niet tijdig inplannen van een afspraak, leidt tot verval van jouw recht om aanspraak te maken op die activiteit zonder recht op een schadevergoeding of vermindering van je betalingsverplichting. Het tijdig meedoen met de beschikbare activiteiten is jouw eigen verantwoordelijkheid.

Offline bijeenkomsten

6.4 Een ingeplande offline bijeenkomst kan je maximaal één keer verplaatsen, mits je dat tijdig, dat wil zeggen uiterlijk 48 uur van tevoren, schriftelijk aan ons doorgeeft. Verplaatsen is alleen mogelijk als wij de bijeenkomst nog een keer hebben ingepland of

6.5 Een offline bijeenkomst, zoals een live trainingsdag op locatie, zal in geval van verhindering van de hoofdspreker verplaatst worden naar een andere datum. Als je op deze nieuwe datum niet kan, zoeken partijen in onderling overleg een oplossing.

Online bijeenkomsten

6.6 Voor de online bijeenkomsten geldt dat wij een planning maken en jou informeren over deze planning. Het niet (kunnen) deelnemen aan een online bijeenkomst leidt nooit tot recht op een schadevergoeding of vermindering van je betalingsverplichting.

6.7 Online bijeenkomsten kunnen wegens verhindering van de spreker worden afgelast, verplaatst of door een andere spreker gegeven worden. Dit leidt nooit tot recht op een schadevergoeding of vermindering van je betalingsverplichting. Dit geldt nadrukkelijk ook voor de online calls van alle programma's die lopen bij Silvana Leka of LEKA Businessclub

Individuele afspraken

6.8 Een afgesproken individueel gesprek, zoals een belafpraak, kan in onderling overleg worden verplaatst.

Artikel 7 Individuele high-end coaching

7.1 De overeenkomst tussen partijen wordt aangegaan voor bepaalde tijd.

7.2 De overeenkomst is alleen met schriftelijke instemming van beide partijen tussentijds opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

Deze opzegmogelijkheid ziet nadrukkelijk alleen op individuele high-end

7.3 Als wij redelijkerwijs van mening zijn dat wij je niet goed meer kunnen begeleiden als coach, dan mogen wij een opdracht tussentijds opzeggen zonder dat een opzegtermijn in acht hoeft te worden genomen.

7.4 In geval van een tussentijdse opzegging behouden wij recht op een redelijk loon en op vergoeding van de door ons gemaakte kosten.

7.5 Als een partij verhinderd is voor een individuele afspraak, dan informeert deze de andere partij zo spoedig mogelijk. Partijen maken dan een nieuwe afspraak.

Artikel 8 Online diensten

8.1 Bij diensten die online geleverd worden geven wij niet de garantie dat deze op ieder moment bereikbaar zijn.

8.2 Zonder voorafgaande bekendmaking kunnen wij de online omgeving (tijdelijk) buiten gebruik stellen en/of het gebruik ervan beperken voor zover dit nodig is voor het onderhoud of voor verbetering van het systeem of de online omgeving.

8.3 Het tijdelijk niet beschikbaar zijn van een online dienst geeft je niet het recht op vermindering van de betalingsverplichting.

Artikel 9 Termijnen

9.1 Overeengekomen termijnen, waaronder levertermijnen, zijn indicatief en nooit fatale termijnen. Je moet ons dan ook eerst schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn geven om aan onze verplichtingen te voldoen.

9.2 Ons aanbod heeft een duidelijk aangegeven duur. Hieraan is de eventuele toegang tot onze online leeromgeving en/of de bijbehorende besloten Facebookgroep of Huddle verbonden. Als wij je langer toegang geven, dan kan je hieraan geen rechten ontlenen.

Artikel 10 Inzet derden

10.1 Wij mogen de uitvoering van deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk overlaten aan een derde. Dit gebeurt met de nodige zorgvuldigheid. Wij blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. De algemene voorwaarden en de verplichtingen uit de overeenkomst gelden ook voor de door ons ingeschakelde derden.

Artikel 11 Wat kun je van ons verwachten?

11.1 Wij bieden je tools en ondersteuning aan om het beste uit jezelf en je business te halen en zullen onze diensten zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen verlenen.

11.2 Ons aanbod is erop gericht om jou te helpen om een succesvolle ondernemer te worden. Maar je blijft altijd zelf verantwoordelijk voor je eigen transformatie en

ontwikkeling. Succes is afhankelijk van je eigen inzet, motivatie, leervermogen en kwaliteiten.

11.3 Wij geven nadrukkelijk geen garanties af voor het behalen van een bepaald (financieel) resultaat.

Artikel 12 Wat verwachten wij van jou?

12.1 Je bent gemotiveerd en zet je actief in om de door jou gestelde doelen te bereiken. Je neemt je eigen besluiten en draagt hier zelf de verantwoordelijkheid voor.

12.2 Je verstrekt ons gevraagd en ongevraagd alle informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en informeert ons tijdig over wijzigingen.

12.3 Je stelt je respectvol op naar ons, onze medewerkers, andere deelnemers en houdt rekening met hun rechten en privacy.

12.4 Tijdens bijeenkomsten houd je je aan de geldende normen wat betreft de openbare orde, goede zeden en fatsoen. Ook houd je je aan de huisregels die gelden op de locatie en volg je de door ons, of door ons ingeschakelde derden, gegeven aanwijzingen en instructies op.

12.5 Je respecteert ons auteursrecht. Het door ons aan jou beschikbaar gestelde materiaal, waaronder audio, video en documentatie, mag alleen door jou worden gebruikt. Je mag dit materiaal zonder onze schriftelijke toestemming niet verveelvoudigen, openbaar maken, delen met derden of exploiteren. Je mag wel een kopie maken voor eigen gebruik.

12.6 Je kunt online met andere deelnemers communiceren, bijvoorbeeld door het plaatsen van reacties in de groep op Facebook of Huddle. Je verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Commerciële uitingen zijn alleen toegestaan op de daartoe aangewezen plekken of met onze toestemming. Wij mogen zonder nader bericht jouw berichten en reacties verwijderen, als de inhoud daarvan het verwijderen rechtvaardigt.

12.7 Het maken van beeld- of geluidsopnames tijdens bijeenkomsten (ongeacht in welke vorm) is niet toegestaan, tenzij wij hier vooraf schriftelijk toestemming voor hebben gegeven. Het maken van opnames tijdens een individuele afspraak is toegestaan mits je dit vooraf aan ons kenbaar hebt gemaakt. Het is uitdrukkelijk verboden deze opnames voor andere doeleinden te gebruiken dan voor persoonlijk gebruik.

Artikel 13 Wijziging van de overeenkomst

13.1 Wij mogen de inhoud van onze diensten tussentijds wijzigen in verband met een kwalitatieve verbetering. Ook mogen wij de planning van onderdelen, waaronder data en/of tijdstippen, wijzigen, en bepalen wie de dienst zal leveren en eventueel iemand vervangen. Deze wijzigingen mogen wij zonder overleg doorvoeren.

13.2 Wij mogen de inhoud van ons abonnement wijzigen. Als de wijziging voor jou negatieve consequenties met zich meebrengt, dan kan je overeenkomst opzeggen.

13.3 Bij een wijziging of aanvulling van de gemaakte afspraken door jou of onvoorziene omstandigheden mogen wij de afgesproken prijs of omvang van de opdracht aanpassen.

13.4 Wij mogen de prijs van ons abonnement jaarlijks indexeren. Ook mogen wij, als onze kosten zijn gestegen, de prijsstijgingen doorberekenen in ons abonnement.

Artikel 14 Facturatie en betaling

14.1 Voor onze diensten ontvang je een digitale factuur, die wordt verstuurd naar het door jou opgegeven e-mailadres. Verzending naar dit e-mailadres geldt als ontvangst door jou. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

14.2 Uitgangspunt is dat vooraf het gehele bedrag dient te worden betaald. Voor sommige diensten kan je kiezen voor een betalingsregeling, waarbij je in termijnen kan betalen, al dan niet met een eenmalige aanbetaling. De hoogte van het bedrag en het aantal termijnen is afhankelijk van de gekozen dienst.

14.3 Als je (een gedeelte) vooruit moet betalen, dan kun je geen aanspraak maken op levering totdat deze betaling volledig heeft plaatsgevonden.

14.4 Voor sommige diensten, waaronder abonnementen, geldt dat de betaling loopt via een automatische incasso, afgegeven bij de eerste iDeal-betaling. Voor elke geweigerde of gestorneerde automatische incasso mogen wij 25 euro in rekening brengen. Dit is ter dekking van onze administratiekosten en de kosten die bij ons in rekening worden gebracht bij elke geweigerde of gestorneerde incasso.

14.5 Aftrek, verrekening en opschorting wegens vermeende of daadwerkelijk toerekenbare tekortkomingen is niet toegestaan.

14.6 Wordt er op een factuur niet of niet op tijd betaald? Dan ben je na het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege in verzuim, dus zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is. De vordering is dan direct opeisbaar. Eventuele betalingsregelingen komen te vervallen. Over het openstaande bedrag wordt de wettelijke handelsrente berekend, vanaf de vervaldag totdat alles is betaald. Eventuele gemaakte invorderingskosten dient u dan te voldoen. Die bedragen 15 procent van het openstaande bedrag en tenminste 75 euro.

14.7 Als je niet voldoet aan je betalingsverplichtingen ter zake van een afgesloten abonnement, dan mogen wij onze dienstverlening opschorten. De betalingsverplichting blijft echter onverkort bestaan, ook over de periode waarover wij de dienstverlening hebben opgeschort en je dus geen aanspraak hebt kunnen maken op onze dienstverlening.

14.8 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van jou zijn de vorderingen van ons op jou onmiddellijk opeisbaar.

14.9 Lukt het een keer niet om te betalen? Neem dan direct contact met ons op, in ieder geval voor de dag waarop de betaling had moeten plaatsvinden. Wij zullen dan, indien mogelijk, samen met jou een passende oplossing proberen te vinden.

Artikel 15 Geheimhouding

15.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

15.2 Als één der partijen op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan een bevoegde autoriteit of aan een door de wet of bevoegde autoriteit aangewezen derden te verstrekken, en de desbetreffende partij geen beroep toekomt op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter of autoriteit erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is die partij daardoor niet aansprakelijk voor enigerlei daaruit voortvloeiende schade.

15.3 Deze omstandigheid kan geen aanleiding zijn de overeenkomst op welke wijze dan ook te beëindigen.

Artikel 16 Auteursrecht

16.1 Op alle door ons opgestelde en verstrekte werken, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot cursusmateriaal, (digitale) werkboeken, e-books, (online) programma's, video's en podcasts, berust het auteursrecht uitsluitend bij ons. Deze werken zijn uitsluitend bestemd om door jou persoonlijk te worden gebruikt.

16.2 Zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming mogen deze werken niet worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, aan derden verstrekt of geëxploiteerd, ook niet wanneer het slechts een deel hiervan betreft, tenzij het algemene ideeën, concepten, kennis en technieken betreft. Wij kunnen aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een vergoeding.

Artikel 17 Boetebepaling

17.1 Bij overtreding van de artikelen 15, 16 en 25 door of namens jou ben je ons een direct opeisbare boete van € 5.000 (zegge: vijfduizend euro) verschuldigd voor iedere overtreding en ook € 500 (zegge: vijfhonderd euro) voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd ons recht om in plaats van de boete (volledige) schadevergoeding te vorderen en onverminderd al onze overige rechten.

Artikel 18 Niet-nakoming, opschorting en einde van de overeenkomst

18.1 Wanneer jij nalatig bent in het nakomen van enige verplichting die op basis van de overeenkomst op jou rust, hebben wij het recht onze werkzaamheden op te schorten of de overeenkomst te (doen of laten) ontbinden.

18.2 Wanneer er meerdere malen niet of niet op tijd is betaald kunnen wij van jou verlangen dat onverwijld (al dan niet aanvullende) zekerheid wordt gesteld in een door ons te bepalen vorm of een voorschot geeft. Als jij nalaat de verlangde zekerheid te stellen, zijn wij, onverminderd onze mogelijkheden om de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen, gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten totdat de betalingsachterstand is opgeheven.

18.3 Wanneer jij de overeenkomst wegens een ons toerekenbare tekortkoming en na behoorlijke ingebrekestelling ontbindt of doet of laat ontbinden, zijn wij niet gehouden tot terugbetaling van al betaalde, door ons gefactureerde bedragen of betaling van schadevergoeding en blijven wij recht houden op de nog niet betaalde, maar wel al opeisbare bedragen die verschuldigd zijn op grond van al verrichte werkzaamheden.

18.4 De overeenkomst is niet tussentijds opzegbaar door partijen, tenzij anders geregeld in deze algemene voorwaarden.

Artikel 19 Overmacht

19.1 Overmacht ontslaat ons van de plicht tot nakoming van de overeengekomen overeenkomst, zonder dat er voor jou een recht ontstaat op vergoeding van kosten, schade en rente. Met overmacht wordt bedoeld een situatie waarin het voor ons redelijkerwijs onmogelijk is of wij gehinderd worden om de diensten te verlenen zoals afgesproken en ons daarvan geen verwijt te maken valt en ook niet anderszins voor onze rekening komt. Voorbeelden van overmacht zijn ziekte of overlijden van een hoofdspreker, epidemie/pandemie, oorlog of daarop lijkende situaties, stroomstoring, overstroming, aardbeving, brand, werkstaking in ons bedrijf of bij onze leveranciers, gewijzigde overheidsmaatregelen, internetstoring, computerstoring, cybercriminaliteit en netwerkaanvallen.

19.2 Wij hebben ook het recht ons op overmacht te beroepen als de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat wij onze verbintenis hadden moeten nakomen.

19.3 Als sprake is van overmacht, dan zullen wij je zo snel mogelijk informeren. Zo mogelijk zullen we een passende oplossing proberen te vinden. In geval van langdurige (langer dan twee maanden) of blijvende overmacht mag je de opdracht schriftelijk ontbinden zonder dat jij aanspraak kan maken op vergoeding van de schade. Je blijft verplicht het al uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

Artikel 20 Aansprakelijkheid

20.1 Wij zullen je naar beste kunnen adviseren en begeleiden. Je bent zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die je neemt naar aanleiding van onze dienstverlening. Wij kunnen voor de hieruit voortvloeiende schade nooit aansprakelijk worden gesteld.

20.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade – zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Ook zijn wij niet aansprakelijk voor:

- a) schade ten gevolge van fouten in of als gevolg van door jou verstrekte onjuiste, onvolledige of onduidelijke informatie;
- b) schade die is ontstaan doordat jij op enigerlei wijze tekort bent geschoten in de nakoming van jouw verplichtingen;
- c) schade ten gevolge van het niet of niet volledig bereiken van het door jou beoogde resultaat;
- d) beschadigingen, diefstal of verlies van eigendommen en andere schade ontstaan tijdens live bijeenkomsten, zoals masterminds, live trainingsdagen en netwerkmeetings.

20.3 De vergoeding, waaronder schadevergoeding, welke wij aan jou verplicht zouden zijn te betalen gebaseerd op welke rechtsgrond dan ook, is per voorval of combinatie van gelijksoortige en verbonden voorvallen beperkt tot het bedrag dat jij het jaar voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis op grond van de overeenkomst aan ons hebt betaald.

20.4 Wij mogen aansprakelijkheidsbeperkingen van de door ons ingeschakelde anderen tegenover jou invoeren.

20.5 De opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet in geval van opzet of grove schuld.

20.6 Als wij aansprakelijk zijn, moet je ons in de gelegenheid stellen de schade in redelijkheid en zoveel als mogelijk is te beperken of ongedaan te maken. Je hieraan verleent dan alle mogelijke medewerking.

Artikel 21 Vrijwaringen

21.1 Je vrijwaart ons voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door jou verstrekte werken, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het auteursrecht.

21.2 Als jij aan ons informatiedragers, elektronische bestanden en dergelijke verstrekt, garandeer je dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 22 Klachten

22.1 Heb je een klacht over onze dienstverlening of factuur? Neem dan zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk contact met ons op, zodat wij de klacht kunnen bespreken.

22.2 Je geeft een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht, zodat wij in staat zijn inhoudelijk te reageren en, als de klacht gegrond, te zorgen voor een passende oplossing. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kunnen wij niet in behandeling nemen.

22.3 Een klacht schort jouw betalingsverplichting niet op.

22.4 Alle klachten bespreek je eerst met ons. Je publiceert geen klachten online, op social media, of anderszijds.

Artikel 23 Afsluitende bepalingen

23.1 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot, bepalingen betreffende auteursrecht, geheimhouding en aansprakelijkheid.

23.2 Voor alle rechtsverhoudingen tussen partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, geldt het Nederlands recht.