



## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

**Berentsen Competentie Training BCT**  
**Delfshavenstraat 4**  
**5043JV Tilburg**

**hierna te noemen: gebruiker**

### **Artikel 1 Definities**

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.1 Gebruiker: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: BCT.

1.2. Opdrachtgever: de wederpartij van gebruiker; de (rechts-) persoon, die zich aan de gebruiker een opdracht heeft verstrekt tot advisering van, of (gedeeltelijke) uitvoering van een training, coaching of evenement.

1.3 Overeenkomst: de overeenkomst tussen gebruiker en opdrachtgever tot advisering, of de (gedeeltelijke) organisatie van, of (gedeeltelijke) uitvoering van een training, coaching of evenement.

1.4 Productiedatum: de (eerste) dag waarop krachtens een overeenkomst door gebruiker of uit te voeren opdracht zal plaatsvinden c.q. de werkzaamheden daarvoor van start gaan.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **Artikel 3 Offertes**

3.1. De door gebruiker gemaakte offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien

de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3.2. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder materiaal-, reis- en verblijfskosten, tenzij anders aangegeven.

3.3. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij gebruiker anders aangeeft.

3.4. Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### **Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst**

4.1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

4.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, zonder bericht aan of overleg met de opdrachtgever.

4.3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker 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 gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst de benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker 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.

4.4 Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, wanneer gebruiker is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of



onvolledigheid voor gebruiker kenbaar behoorde te zijn. Evenmin is gebruiker aansprakelijk voor schade, diefstal, en verlies daaronder begrepen, aan goederen van de opdrachtgever en/of van derden, die gebruiker uit enige hoofde onder zich heeft.

4.5 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.6 Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

4.7 Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar zijn .

#### **Artikel 5 Contractsduur; uitvoeringstermijn**

5.1 De overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

5.2 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

#### **Artikel 6 Verantwoordelijkheden opdrachtgever**

6.1 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de eventuele toestemming van derden of vergunningen die benodigd zijn voor uitvoering van een overeenkomst en alles wat daarmee direct of indirect verband houdt.

6.2 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van de deelnemers van een krachtens een overeenkomst door gebruiker georganiseerde of uitgevoerde training.

6.3 Gebruiker verricht organisatorische werkzaamheden uitsluitend in opdracht van en namens opdrachtgever.

#### **Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst**

7.1 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 tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

7.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

7.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

7.4 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

7.5 In afwijking van lid 3 zal gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan gebruiker kunnen worden toegerekend.

#### **Artikel 8 Honorarium**

8.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeengekomen. Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn excl. BTW.

8.2 Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

8.3 Bij opdrachten met een looptijd van meer dan twee maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

8.4 Indien het aantal deelnemers aan een training of evenement wijzigt kan dit invloed hebben op de eerder bevestigde prijzen voor de opdracht. De gebruiker zal dit te allen tijde vooraf aan de



opdrachtgever melden.

## Artikel 9 Betaling

9.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

9.2 Bij niet tijdige betaling is gebruiker gerechtigd om vanaf de factuurdatum een rente van 1% per maand in rekening te brengen over het openstaande factuurbedrag. Tevens is gebruiker gerechtigd om van de opdrachtgever alle kosten in verband met het incasso van door opdrachtgever aan gebruiker verschuldigde bedragen – zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk – te vorderen.

9.3 Buitengerechtelijke kosten zijn door de opdrachtgever verschuldigd in ieder geval, waarin gebruiker zich voor de invordering van de hulp van een derde heeft verzekerd en wel vanaf de datum waarop gebruiker aan deze derde opdracht tot incasso heeft gegeven. Deze buitengerechtelijke kosten worden geacht te zijn vastgesteld op 15% van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 150 (zegge: honderdvijftig euro).

Onder de buitengerechtelijke kosten vallen ook de kosten van een eventuele faillissementsaanvraag, welke kosten ook zijn verschuldigd indien de vordering van gebruiker voor of tijdens de behandeling van de faillissementsaanvraag wordt voldaan. Betaling door opdrachtgever gedaan, nadat van hem krachtens dit artikel hoofdsom, rente en kosten zijn gevorderd, zal in de eerste plaats in mindering strekken op de buitengerechtelijke kosten, vervolgens op de rente en tenslotte op de hoofdsom en de lopende rente.

9.4 Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Gebruiker kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

5. Bij uitstel of annulering door opdrachtgever is deze gehouden aan gebruiker alle door gebruiker aantoonbaar gemaakte kosten te vergoeden, alsmede het navolgende percentage van het afgesproken honorarium voor de organisatie of uitvoering van het evenement:

Indien de opdrachtgever de opdracht voor aanvang annuleert geldt de volgende staffel van de algemene kosten:

- tot 6 weken voor de eerste trainingsdag: kosteloos
- tot 5 weken voor de eerste trainingsdag: 40%
- tot 4 weken voor de eerste trainingsdag: 60%
- tot 3 weken en korter voor de eerste trainingsdag 75%
- (of anders geoffreerd en akkoord bevonden door opdrachtgever)

## Artikel 10 Intellectuele eigendom en auteursrechten

10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op door gebruiker in het kader van de uitvoering van werkzaamheden voor opdrachtgever ontwikkelde trainingen, evenementideeën, werken, rapporten, adviezen, knowhow, methoden, systemen, concepten e.d., ongeacht de vorm die deze hebben, berusten bij gebruiker.

10.2 Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals (reorganisatie-) rapporten, adviezen, materialen, software etc. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis gesteld worden van derden.

10.3 Gebruiker behoudt zich tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## Artikel 11 Onderzoek, reclames

11.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.

11.2 Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

11.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15 (aansprakelijkheid).



## Artikel 12 Opzegging

12.1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.

12.2 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft gebruiker recht op compensatie (zie 9.5) vanwege het daardoor ontstane inkomsten- en/of winstderving, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan gebruiker zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.

12.3 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal gebruiker in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.

12.4 Indien de overdracht van de werkzaamheden voor gebruiker extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

12.5. De opdrachtgever kan een deelnemer laten vervangen door een andere deelnemer.

## Artikel 13 Opschorting en ontbinding

13.1 Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

A. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;

B. na het sluiten van de overeenkomst gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;

C. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

13.2 Voorts is gebruiker bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

13.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien gebruiker de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

13.4 Gebruiker behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

13.5 Indien de training in zijn geheel wordt verschoven kan dat kosteloos tot drie weken voor de eerste trainingsdag. Voor verschuivingen binnen drie weken wordt de opdrachtgever gefactureerd voor 25% van de algemene kosten van de opdracht.

## Artikel 14 Teruggave ter beschikking gestelde zaken

14.1 Indien gebruiker aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde op eerste verzoek direct in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

14.2 Indien opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft gebruiker het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op opdrachtgever te verhalen.

## Artikel 15 Aansprakelijkheid

15.1 De aard van de werkzaamheden van gebruiker leidt jegens de opdrachtgever tot een inspanningsverplichting. Gebruiker is derhalve niet aansprakelijk voor het niet bereiken van enig expliciet of impliciet doel of resultaat, tenzij daarvoor door gebruiker uitdrukkelijke en schriftelijke garanties zijn gegeven.

15.2 Gebruiker is jegens de opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe zaak- en /of letselschade



tengevolge van het niet of niet volledig nakomen van enige overeenkomst met de opdrachtgever.

15.3 Gebruiker is tegenover de opdrachtgever in geen geval aansprakelijk voor eventuele gevolgschade van welke aard of vorm dan ook.

15.4 Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

A. Indien gebruiker aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

B. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van gebruiker in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.

C. In afwijking van hetgeen in dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

15.5 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:  
A. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;

B. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan gebruiker toegerekend kunnen worden;

C. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

15.6 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker of zijn ondergeschikten.

## Artikel 16 Vrijwaringen

16.1 De opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever

verstreckte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

16.2 De opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor alle vorderingen van bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, voor zover die vorderingen betrekking hebben op uitstel of annulering van een evenement

16.3 Indien opdrachtgever aan gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

## Artikel 17 Overmacht

17.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

17.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.

17.3 Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker zijn verplichtingen had moeten nakomen.

17.4 Gedurende de periode dat de overmacht voortduurt worden de verplichtingen uit de overeenkomst opgeschort. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

17.5 Voor zover gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.



## Artikel 18 Geheimhouding

18.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun 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. De geheimhoudingsplicht geldt tevens na beëindiging van de werkzaamheden c.q. ontbinding van de overeenkomst.

18.2 Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

## Artikel 19 Klachten

19.1 Elke klacht wordt geregistreerd en vertrouwelijk behandeld. De klacht en bijhorende correspondentie wordt bewaard voor een termijn van minimaal 2 jaar.

19.2 Indien de deelnemer een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst constateert, dient hij deze zo spoedig mogelijk te melden bij de contactpersoon van de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de cursus, workshop, het arrangement of de activiteit, moet deze zo spoedig mogelijk worden gemeld aan BCT. De communicatiekosten worden door de organisator vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

19.3 Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid behandeld wordt, kan deze uiterlijk binnen 14 dagen na afloop van de cursus, de workshop, het arrangement of de activiteit schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de organisator. Heeft het arrangement of de activiteit geen doorgang gevonden dan geldt hiervoor een termijn van een maand na de oorspronkelijke aanvangsdatum.

19.4 Iedere aanspraak uit welke hoofde dan ook, als ook ieder recht op ontbinding van de overeenkomst, vervalt bij niet tijdige melding doch in ieder geval 1 jaar na afloop van het arrangement of de activiteit of, indien het arrangement of de activiteit geen doorgang heeft gevonden, 1 jaar na de oorspronkelijke aanvangsdatum.

19.5 Indien de klacht volgens de opdrachtgever niet naar volledige tevredenheid is opgelost bestaat de mogelijkheid om samen een onafhankelijke derde partij in te schakelen om in deze zaak te bemiddelen. Vervolgens spreken partijen af dat het oordeel van deze bemiddelaar voor beide partijen bindend is.

## Artikel 20 Geschillen

20.1 De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

20.2 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## Artikel 21 Toepasselijk recht

21.1 Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

## Artikel 22 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

22.1 Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Tilburg onder nummer  
KvK: 58317058

22.2 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.

Tilburg, 17 maart 2011

Berentsen Competentie Training BCT

A.J.B. Berentsen  
Directeur