

Algemene Voorwaarden Center for Evidence-Based Management: *Opdrachtgevers*

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam per 15 Maart 2016 onder dossiernummer 51739607

1. ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Stichting Center for Evidence-Based, hierna te noemen CEBMa, en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers, waartoe tevens alle stadia die aan het sluiten van de overeenkomst voorafgaan behoren. Deze Algemene Voorwaarden zijn voorts van toepassing op alle toekomstige offertes. Deze Algemene Voorwaarden sluiten de eventuele voorwaarden van opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers uit.

2. GRONDSLAG OFFERTES

Offertes van CEBMa vinden hun grondslag in de informatie die door de opdrachtgever is verschaft. De opdrachtgever is ertoe gehouden, dat zij naar beste weten daarbij alle van belang zijnde informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verschaft. CEBMa spant zich in de door haar te verrichten advies- en/of opleidingswerkzaamheden naar beste kunnen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Deze op CEBMa rustende verplichting draagt het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat CEBMa het beoogde resultaat niet kan garanderen.

3. VERPLICHTING OPDRACHTGEVER TOT TERBESCHIKKINGSTELLING INFORMATIE EN MEDEWERKERS

Ten behoeve van een goede uitvoering van de opdracht, verstrekt opdrachtgever binnen de door CEBMa verzochte termijn alle informatie die CEBMa in het kader van de uitvoering van advies- en/of opleidingswerkzaamheden nodig heeft. Voorts draagt opdrachtgever zorg voor tijdige terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van opdrachtgever, die bij de uitvoering van de opdracht van CEBMa betrokken dienen te worden.

4. HET INSCHAKELEN VAN DERDEN BIJ DE UITVOERING VAN OPDRACHT

Het inschakelen van derden bij de uitvoering van opdracht door opdrachtgever of door CEBMa geschiedt uitsluitend in onderling overleg en met toestemming van opdrachtgever.

5. PERSONEEL

5.1. Wijziging advies- en/of opleidingsteam

CEBMa is uitsluitend bevoegd om de samenstelling van het advies- en/of opleidingsteam te wijzigen in overleg met opdrachtgever. Bedoelde wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten advies- en/of opleidingswerkzaamheden als ook het tijdschema van de opdracht niet ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het advies- en/of opleidingsteam is eveneens mogelijk op verzoek van de opdrachtgever in overleg met CEBMa.

5.2. Aantrekken / in dienst nemen van wederzijds personeel

Het is partijen verboden om tijdens de uitvoering van de opdracht alsmede binnen 1 jaar na beëindiging van de opdracht, personeel van de contractspartij in dienst te nemen of met dit personeel te onderhandelen over indiensttreding, tenzij dit plaatsvindt in nauw overleg met, en na schriftelijke toestemming van de contractspartijen.

6. TARIEVEN EN KOSTEN VAN DE OPDRACHT / OPLEIDING / SCHOLING

In de offerte wordt in beginsel aangegeven of met betrekking tot tarieven en daarop gebaseerde kostenramingen eveneens inbegrepen zijn de kantoorkosten, reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet inbegrepen zijn, kunnen ze na overleg en met instemming van opdrachtgever afzonderlijk worden berekend. Lesmateriaal wordt door CEBMa kosteloos ter beschikking gesteld. Een tussentijdse wijziging van kosten, die CEBMa noodzaakt tot aanpassing van haar tarief of aanpassing van andere hiervoor genoemde kosten vergoedingen, zal aan opdrachtgever worden doorberekend. In beginsel maken rentekosten geen onderdeel uit van het honorarium, tenzij in de offerte anders is aangegeven. Alle geoffreerde bedragen voor zijn exclusief BTW. De geoffreerde bedragen voor opleidingswerkzaamheden zijn vrijgesteld van BTW.

7. BETALINGSVOORWAARDEN

Indien het factuurbedrag meer dan € 5,000,- (zegge: vijfduizend euro) exclusief BTW bedraagt, heeft CEBMa het recht bij aanvang van de werkzaamheden 50% vooraf in rekening te brengen alsook een zekerheidsstelling tot nakoming van de overeengekomen betalingsvoorwaarden te eisen.

Betaling dient te geschieden binnen op de factuur weergegeven datum, doch uiterlijk binnen 4 (zegge: vier) weken. Na de vervaldag van de factuur wordt wettelijke rente in rekening gebracht zonder enig vereiste van ingebrekestelling vooraf. Ingeval betaling niet plaatsvindt, heeft CEBMa het recht om met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht op te schorten. Indien opdrachtgever met betaling of enige andere verplichting uit de overeenkomst van opdracht in gebreke blijft, is CEBMa, onverminderd een eventuele verplichting van de opdrachtgever tot schadevergoeding, gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst van opdracht, zulks onverminderd het recht op schadevergoeding.

Alle buitengerechtigde kosten die CEBMa genoodzaakt is te maken in verband met het incasseren van de door opdrachtgever aan hem verschuldigde bedragen zijn voor rekening van de opdrachtgever. Deze worden geacht ten minste overeen te komen met 15% van het betrokken factuurbedrag. Ingeval de opdracht is verschaft door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van de verplichtingen zoals opdrachtgever deze, op grond van de overeenkomst van opdracht, is aangegaan. De tenaamstelling van de betrokken factuur is daarbij derhalve niet bepalend.

8. HERROEPING VAN DE OVEREENKOMST

De opdrachtgever kan een overeenkomst van opdracht gedurende 14 (zegge: veertien) dagen zonder opgave van redenen ontbinden.

9. WIJZIGING OVEREENKOMST

De opdrachtgever aanvaardt dat middels tussentijdse wijziging van de overeenkomst van opdracht de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, waaruit voortvloeit dat de uit te voeren advies- en/of opleidingswerkzaamheden zowel kwalitatief als ook kwantitatief gewijzigd kunnen worden. Ingeval tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal CEBMa de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien dit de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt. Ingeval een dergelijke aanpassing tot meerwerk leidt, zal dit als een aanvullende opdracht aan opdrachtgever worden bevestigd.

CEBMa heeft het recht de overeenkomst van de opdracht tussentijds te wijzigen, waarmee wijziging wordt bedoeld in de ruimste zin van het woord. Iedere feitelijke wijziging van de overeenkomst wordt eerst na overleg en met instemming van opdrachtgever tot stand gebracht. De additionele kosten welke de wijziging van de overeenkomst met zich mee kunnen brengen, komen voor rekening van opdrachtgever. In dit kader zal CEBMa ook een aanvullende offerte aan opdrachtgever verstrekken welke offerte opdrachtgever voor akkoord dient te tekenen en te retourneren alvorens CEBMa tot verdere uitvoering van de overeenkomst zal overgaan.

10. DUUR EN VOLTOOIING VAN DE OPDRACHT

De duur van de opdracht kan naast de inspanning van het advies- en/of opleidingsteam tevens worden beïnvloed door factoren zoals de kwaliteit van de informatie die CEBMa verkrijgt, de beschikbaarheid van medewerkers van de opdrachtgever en medewerking die in zijn algemeenheid wordt verleend. In dit kader kan CEBMa dan ook niet vooraf exact aangeven hoelang de (door)looptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn en is hiertoe derhalve ook niet gehouden. Vanuit financieel oogpunt is de opdracht voltooid zodra de eindafrekening door opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen 30 dagen na dagtekening van de eindafrekening dient de opdrachtgever CEBMa ter zake te berichten. Ingeval de opdrachtgever niet binnen laatstgenoemde termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. CEBMa zal medewerking verlenen aan controle van de eindafrekening door een registeraccountant, indien opdrachtgever een dergelijke controle wenselijk acht. De kosten van bedoelde controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

11. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

Partijen hebben het recht de overeenkomst voortijdig eenzijdig te beëindigen, ingeval één van hen meent dat de opdrachttuitvoering door aantoonbaar gewijzigde omstandigheden, welke partijen vooraf niet hebben kunnen voorzien, in redelijkheid niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Een dergelijke voortijdige eenzijdige beëindiging van de overeenkomst kan uitsluitend en pas plaatsvinden na uitdrukkelijk overleg tussen partijen en bedoelde beëindiging dient gemotiveerd alsmede schriftelijk aan de andere partij kenbaar gemaakt te worden. Ingeval opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaat, heeft CEBMa in verband met het ontstane bezettingsverlies recht op compensatie welke gelijk is aan de vergoeding voor een periode van 4 (zegge: vier) weken, waarbij als uitgangspunt het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag gehanteerd moet worden. Restitutie van de resterende (reeds betaalde) vergoeding vindt plaats binnen uiterlijk 4 (zegge: vier) weken.

CEBMa komt de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts toe ingeval sprake is van feiten en omstandigheden waarop zij geen invloed heeft dan wel betreffende feiten en omstandigheden haar niet zijn toe te rekenen, op basis waarvan het volbrengen van de opdracht in redelijkheid van haar niet kan worden verlangd. Zulks onverminderd het recht zijdens CEBMa op betaling van de facturen voor de tot dat moment verrichte advies- en/of opleidingswerkzaamheden, waarbij aan opdrachtgever onder uitdrukkelijk voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dat moment verrichte

werkzaamheden, ter beschikking zullen worden gesteld. Ingeval dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

Ingeval CEBMa de overeenkomst van opdracht voortijdig beëindigt door omstandigheden die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen en het volbrengen van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden verlangd, heeft CEBMa in verband met het ontstane bezettingsverlies recht op compensatie welke gelijk is aan de vergoeding voor een periode van 4 (zegge: vier) weken, waarbij het tot dat moment gemiddelde maandelijkse factuurbedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd. Indien één van de partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt dan wel de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de overeenkomst van opdracht met onmiddellijke ingang, derhalve zonder inachtneming van een opzegtermijn, te beëindigen. Zulks onder voorbehoud van alle rechten.

12. INTELLECTUELE EIGENDOM

Alle voorstellen, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook begeleidings- en opleidingsmateriaal, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies- en/of opleidingsresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van CEBMa. Dit geldt tevens voor voorstellen welke niet leiden tot een daadwerkelijke opdracht. Iedere openbaarmaking kan derhalve slechts plaatsvinden nadat CEBMa hiertoe toestemming heeft verleend. Opdrachtgever heeft uitsluitend het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in haar eigen organisatie en slechts in verband met gebruikmaking voor de opdracht.

13. OPLEIDINGSEVALUATIE

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een objectieve evaluatie van de door CEBMa verzorgde opleidingsactiviteiten. De door CEBMa opgestelde evaluaties van de deelnemers aan de opleiding dienen door de opdrachtgever slechts te worden gebruikt voor het doel waarvoor zij worden verstrekt en de evaluaties dienen dan ook slechts te worden gebruikt binnen de organisatie van opdrachtgever. In dat kader is het opdrachtgever verboden een evaluatie op enige wijze, geheel dan wel gedeeltelijk, ter beschikking te stellen aan derden zonder toestemming van CEBMa.

14. GEHEIMHOUDING

CEBMa is verplicht tot geheimhouding ter zake alle informatie en gegevens van de opdrachtgever. Deze plicht tot geheimhouding betreft tevens informatie die CEBMa in het kader van artikel 3 heeft verkregen met betrekking tot deelnemers aan de door CEBMa verzorgde opleidingsactiviteiten, alsmede alle informatie die in het kader van de opleidingsactiviteiten door deelnemers zelf aan de docenten van CEBMa is toevertrouwd.

15. TOEPASSELIJK RECHT

Op de rechtsverhouding tussen partijen is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing.

16. AANSPRAKELIJKHEID

De aansprakelijkheid tijdens CEBMa, ingeval zij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht, is uitdrukkelijk beperkt tot het factuurbedrag, zoals dat uit de overeenkomst van opdracht voortvloeit en aan de opdrachtgever ter zake van die overeenkomst in rekening is gebracht, c.q. kan worden gebracht. Ten aanzien van opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het in rekening gebrachte bedrag over de laatste 6 (zegge: zes) maanden. Eventuele aanspraken van opdrachtgever als bedoeld in de zin van dit artikel dienen binnen 1 jaar na het bekend zijn geworden met de schade, schriftelijk en deugdelijk te zijn ingediend. Bij gebreke waarvan opdrachtgever haar rechten heeft verwerkt. Iedere verdere aansprakelijkheid dan in deze bepaling genoemd is, voor zover hier zich geen regels van dwingend recht tegen verzetten, uitdrukkelijk uitgesloten.

17. KLACHTENPROCEDURE

17.1. Klachten van deelnemers aan een door CEBMa verzorgde opleidingsactiviteit.

Klachten van deelnemers aan een door CEBMa verzorgde opleidingsactiviteit dienen in eerste instantie besproken te worden met de betreffende docent. Indien dit gesprek naar het oordeel van de betrokken deelnemer niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid kan een officiële klacht ingediend worden bij de opdrachtgever. De opdrachtgever dient te beschikken over een adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. De uitspraak van de opdrachtgever en/of de onafhankelijke derde is bindend. Eventuele consequenties worden door CEBMa zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 (zegge: vier) weken afgehandeld. Klachten van deelnemers aan een door CEBMa verzorgde opleidingsactiviteit en de wijze van afhandeling dienen tot een jaar na beëindiging van de opleidingsactiviteit te worden bewaard.

17.2. Klachten van opdrachtgever.

Klachten van opdrachtgevers naar aanleiding van de uitvoering van enige overeenkomst van opdracht die daarvan het gevolg kunnen zijn over de uitvoering van de overeenkomst, moeten zo spoedig mogelijk volledig en duidelijk omschreven worden gemeld bij het management van CEBMa. Klachten worden binnen een termijn van 2 (zegge: twee) werkdagen

gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord en vertrouwelijk behandeld. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door CEBMa binnen de termijn van 2 (zegge: twee) werkdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. De opdrachtgever dient CEBMa in ieder geval 2 (zegge: twee) weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. Klachten van opdrachtgevers en de wijze van afhandeling worden tot een jaar na beëindiging van de opleidingsactiviteit bewaard.

17.3. Beroepsmogelijkheid

In dien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid, is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde zijnde mr. Tess Hoekx Audiffred. Het oordeel van mr. Tess Hoekx Audiffred is voor CEBMa bindend.

18. GESCHILLENREGELING

In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze algemene voorwaarden of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van Mediation conform het daartoe strekkende reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de Mediation. De kosten worden door beide partijen gedeeld. Indien partijen niet in staat zijn tezamen Mediation te hanteren of ingeval middels Mediation (uiteindelijk) niet het gewenste resultaat wordt bereikt, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam. Eventuele consequenties worden door CEBMa zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 (zegge: 4) weken afgehandeld.

Algemene Voorwaarden Center for Evidence-Based Management: *Opdrachtnemers*

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam per 15 Maart 2016 onder dossiernummer 51739607

1. ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Stichting Center for Evidence-Based, hierna te noemen CEBMa, en opdrachtnemers, zoals onder andere (maar niet beperkt tot) docenten, trainers, reviewers en adviseurs, waarbij door opdrachtnemers op declaratiebasis voor CEBMa diensten worden verricht, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Deze Algemene Voorwaarden sluiten de eventuele voorwaarden van opdrachtnemers, respectievelijk hun rechtsopvolgers uit.

2. OVEREENKOMST

Een overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke aanvaarding van de offerte. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden opdrachtnemer slechts na diens schriftelijke bevestiging.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een overeenkomst van opdracht gedurende 14 (zegge: veertien) dagen zonder opgave van redenen ontbinden.

3. UITVOERING

Een opdrachtnemer is ertoe gehouden zijn/haar kennis en praktische vaardigheden op het gebied van evidence-based practice actueel te houden. Tevens is de opdrachtnemer ertoe gehouden, dat hij/zij naar beste weten daarbij alle van belang zijnde informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verschaft. De opdrachtnemer spant zich in de door haar te verrichten advies- en/of opleidingswerkzaamheden naar beste kunnen en overeenkomstig de 'guiding principles' van CEBMa uit te voeren.

4. INTELLECTUELE EIGENDOM

Alle voorstellen, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook begeleidings- en opleidingsmateriaal, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies- en/of opleidingsresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van CEBMa. Dit geldt tevens voor voorstellen welke niet leiden tot een daadwerkelijke opdracht. Iedere openbaarmaking kan derhalve slechts plaatsvinden nadat CEBMa hiertoe toestemming heeft verleend. Opdrachtnemer heeft uitsluitend het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in het kader van de opdracht.

5. EVALUATIE

CEBMa is verantwoordelijk voor een objectieve evaluatie van de door opdrachtnemers verzorgde opleidingsactiviteiten. De door opdrachtnemers opgestelde evaluaties van de deelnemers aan de opleiding dienen door CEBMa slechts te worden gebruikt voor het doel waarvoor zij worden verstrekt en de evaluaties dienen dan ook slechts te worden gebruikt binnen de organisatie van opdrachtgever. In dat kader is het opdrachtnemer verboden een evaluatie op enige wijze, geheel dan wel gedeeltelijk, ter beschikking te stellen aan derden zonder toestemming van CEBMa.

6. GEHEIMHOUDING

Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding ter zake alle informatie en gegevens van CEBMa en haar opdrachtgevers. Deze plicht tot geheimhouding betreft tevens informatie die opdrachtnemer in het kader van artikel 3 heeft verkregen met betrekking tot deelnemers aan de door CEBMa verzorgde opleidingsactiviteiten, alsmede alle informatie die in het kader van de opleidingsactiviteiten door deelnemers zelf aan de opdrachtnemers van CEBMa is toevertrouwd.

7. WIJZIGINGEN EN MEERWERK

Opdrachtnemer zal CEBMa zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging en/of aanvulling van de opdracht het tijdstip van voltooiing van de opdracht zal worden beïnvloed. Indien een vast honorarium voor de opdracht is afgesproken, zal opdrachtnemer CEBMa tevoren inlichten indien en in hoeverre een nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de overeenkomst tot gevolg heeft dat het overeengekomen honorarium zal worden overschreden.

8. HONORARIUM EN BETALING

Behoudens wanneer partijen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium zijn overeengekomen, zal het honorarium door de factoren bestede uren maal geldend uurtarief bepaald worden. Het honorarium is exclusief omzetbelasting (BTW).

Alle declaraties zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de declaratie vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal CEBMa binnen veer1en dagen na datum van declaratie betalen.

9. TOEPASSELIJK RECHT

Op de rechtsverhouding tussen partijen is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing.

10. AANSPRAKELIJKHEID

De aansprakelijkheid zijdens CEBMa, ingeval zij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht, is uitdrukkelijk beperkt tot het factuurbedrag, zoals dat uit de overeenkomst van opdracht voortvloeit. Ten aanzien van opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het in rekening gebrachte bedrag over de laatste 6 (zegge: zes) maanden. Eventuele aanspraken van opdrachtnemer als bedoeld in de zin van dit artikel dienen binnen 1 jaar na het bekend zijn geworden met de schade, schriftelijk en deugdelijk te zijn ingediend. Iedere verdere aansprakelijkheid dan in deze bepaling genoemd is, voor zover hier zich geen regels van dwingend recht tegen verzetten, uitdrukkelijk uitgesloten.

11. KLACHTENPROCEDURE

11.1 Klachten van deelnemers aan een door opdrachtnemer verzorgde opleidingsactiviteit.

Klachten van deelnemers aan een door opdrachtnemer verzorgde opleidingsactiviteit dienen in eerste instantie besproken te worden met de betreffende opdrachtnemer. Indien dit gesprek naar het oordeel van de betrokken deelnemer niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid kan een officiële klacht ingediend worden bij de opdrachtgever. De opdrachtgever dient te beschikken over een adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. De uitspraak van de opdrachtgever en/of de onafhankelijke derde is bindend. Klachten van deelnemers aan een door opdrachtnemer verzorgde opleidingsactiviteit en de wijze van afhandeling worden door CEBMa tot een jaar na beëindiging van de opleidingsactiviteit bewaard.

11.2. Klachten van opdrachtnemers aan CEBMa.

Klachten van opdrachtnemers naar aanleiding van de uitvoering van enige overeenkomst van opdracht die daarvan het gevolg kunnen zijn over de uitvoering van de overeenkomst, moeten zo spoedig mogelijk volledig en duidelijk omschreven worden gemeld bij het management van CEBMa. Klachten worden binnen een termijn van 2 (zegge: twee) werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord en vertrouwelijk behandeld. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door CEBMa binnen de termijn van 2 (zegge: twee) werkdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. De opdrachtnemer dient CEBMa in ieder geval 2 (zegge: twee) weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. Klachten van opdrachtnemers en de wijze van afhandeling worden tot een jaar na beëindiging van de overeenkomst van opdracht bewaard.

11.3. Beroepsmogelijkheid

In dien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid, is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde zijnde mr. Tess Hoekx Audiffred.

12. GESCHILLENREGELING

In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze algemene voorwaarden of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van Mediation conform het daartoe strekkende reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de Mediation. De kosten worden door beide partijen gedeeld. Indien partijen niet in staat zijn tezamen Mediation te hanteren of ingeval middels Mediation (uiteindelijk) niet het gewenste resultaat wordt bereikt, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam. Eventuele consequenties worden door CEBMa zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 (zegge: 4) weken afgehandeld.

13. WIJZIGING EN AANVULLING ALGEMENE VOORWAARDEN

Wijzigingen en/of aanvulling van deze Algemene Voorwaarden binden partijen bij de overeenkomst met ingang van de dag volgend op de dag van toezending daarvan.