

Algemene Voorwaarden

Artikel 1: Algemeen & Definities

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op de diensten van Auxilium Academy op het gebied van opleidingen, leer- en ontwikkelingstrajecten, coaching, mens-, team- en organisatieontwikkeling en management development.

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: Auxilium Academy
- Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan de opdrachtnemer een opdracht heeft verstrekt middels een ingevuld deelnameformulier, een voor akkoord getekende offerte of een opdrachtbevestiging.
- Deelnemer: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een opleiding, leer- en/of ontwikkelingstraject, coaching, team- of organisatieontwikkeling of management development traject van opdrachtnemer of verzorgd door opdrachtnemer
- Trainer/opleider/coach: de namens Auxilium Academy optredende trainer/opleider of coach.
- Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.
- Overeenkomst: elke afspraak tussen opdrachtgever en Auxilium Academy tot het verlenen van diensten door Auxilium Academy ten behoeve van opdrachtgever.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en aangeboden opleidingen waarbij door opdrachtnemer in het kader van zijn beroep diensten worden aangeboden of geleverd.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door opdrachtnemer derden worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
5. 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 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.
6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

Artikel 3: Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle door de opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende dertig dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan opdrachtnemer is bevestigd.
2. Voor via de website van opdrachtnemer aangeboden opleidingen gelden de te downloaden programmabeschrijvingen als offerte.
3. De prijzen in de offertes zijn exclusief btw tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4. De overeenkomst komt tot stand door:
 - a. ofwel aanvaarding van de offerte door opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid één.
 - b. ofwel de schriftelijke bevestiging van opdrachtnemer van een gemaakte afspraak met opdrachtgever mits de opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.
 - c. de bevestiging via e-mail door opdrachtnemer dat een deelnameformulier is ontvangen en verwerkt.

Artikel 3a: Aanmelding en inschrijving voor opleidingen van opdrachtnemer

1. De aanmelding voor een opleiding bij opdrachtnemer vindt uitsluitend plaats door middel van het aanmeldingsformulier.
2. De behandeling van de inschrijving vindt plaats in volgorde van ontvangst van de aanmeldingsformulieren.
3. Door de aanmelding verklaart de deelnemer zich akkoord met deze voorwaarden en het op dat moment gehanteerde tarief voor de opleiding.
4. De aanmelding wordt geacht te zijn aanvaard nadat de opdrachtnemer de inschrijving schriftelijk aan de deelnemer heeft bevestigd. De bevestiging geldt als bewijs van inschrijving.
5. Bij overaanmelding wordt een wachtlijst aangelegd. Kandidaten op de wachtlijst hebben voorrang bij toelating voor de eerstvolgende opleiding.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd de inschrijving van de deelnemer met opgave van reden(en) te weigeren.
7. Aan de deelname van een opleiding kunnen nadere specifieke voorwaarden verbonden zijn zoals ingangsniveau, vooropleiding, intake etc.
8. Voor alle opleidingen, leertrajecten en coachtrajecten geldt een aanwezigheidsplicht, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen en de plicht tot actieve participatie van de deelnemer.

Artikel 4: Annuleringsvoorwaarden

1. De deelnemer aan een opleiding verplicht zich het tarief voor deelname, zoals vermeld op de website en op de aanmeldingsformulieren vooruit volledig te voldoen, tenzij anders is overeengekomen. In geval van overeengekomen gespreide betaling geldt de plicht tot volledige betaling van het tarief onverminderd.
2. Opdrachtgever en/of deelnemer kunnen na aanmelding een bedenktijd van veertien kalenderdagen in acht nemen, waarbinnen de aanmelding zonder kosten kan worden geannuleerd. Deze termijn gaat in vanaf de datum dat de aanmelding aan opdrachtnemer is verzonden, tenzij de aanmelding plaats vindt minder dan veertien dagen voor aanvang van de activiteit.
3. De deelnemer aan een opleiding kan binnen veertien kalenderdagen na inschrijving de deelname kosteloos annuleren. Daarna is annulering mogelijk tot twee maanden voor aanvang van de eerste opleidingsdag maar wordt 10% van het totale opleidingsgeld in rekening gebracht. Bij annulering tussen twee maanden en één maand voorafgaande aan de start is 25% van het totale opleidingsgeld verschuldigd en gebeurt dit korter dan één maand voor de start dan is 75% verschuldigd. Bij annulering binnen vijf werkdagen voor aanvang van de opleiding is het volledige bedrag verschuldigd. Plaatsvervangende behoeft de voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, onverminderd de toepasselijke toelaatbaarheidsvereisten. Indien wordt voldaan aan inhoudelijke eisen is in de plaats stelling mogelijk tegen betaling van vijftien euro administratiekosten.
4. Opdrachtnemer heeft het recht om een opleiding voor de aanvang ervan te annuleren, indien er naar haar oordeel onvoldoende inschrijvingen zijn. De deelnemer zal hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld en heeft recht op teruggave van het al betaalde lesgeld en examengeld. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de kosten van al aangeschaft lesmateriaal en andere eventueel gemaakte kosten.

Artikel 5: Beëindiging van de Overeenkomst

1. 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 in gebreke blijft met voldoening van de door opdrachtnemer verzonden factuur, binnen veertien dagen na schriftelijke aanmaning.
2. 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 binnen veertien dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.
3. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

Artikel 6: Uitvoering van de Overeenkomst

1. Iedere overeenkomst leidt voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting waarbij opdrachtnemer gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap.
2. In alle gevallen waarin opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. 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.
4. 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 ontbinding van de overeenkomst.
5. 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. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

Artikel 7: Deelneming aan Diensten

Deelneming aan diensten van opdrachtnemer is enkel toegestaan gedurende de duur van de dienst waarvoor inschrijving heeft plaatsgevonden of via een offerte akkoord is gegeven. De deelnemer die is verhinderd om aan de dienst of aan onderdelen van de dienst deel te nemen, kan op schriftelijk verzoek en na goedkeuring door de directie van opdrachtnemer zijn deelname op een andere datum voortzetten en/of een gemist onderdeel op een ander moment inhalen. Hierbij worden administratiekosten in rekening gebracht. Deze bedragen vijftien negentig euro per gewijzigde deelnamedag, tenzij anders wordt overeengekomen of anders op de website wordt gecommuniceerd.

Artikel 8: Programma en materiaal van diensten

Opdrachtnemer is gerechtigd om wijzigingen in het programma, de locatie, de inhoud van de dienst en/of het team van opleiders aan te brengen tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opdrachtnemer zal zich bij uitval van opleiders inspannen om zo spoedig mogelijk vervanging te regelen, danwel een alternatieve datum te plannen in overleg met opdrachtgever c.q. deelnemer. Materialen worden alleen verstrekt indien aan de betalingsverplichting t.a.v. het lesgeld is voldaan.

Artikel 9: Certificaten

In de opleidingsbrochure en/of de website van opdrachtnemer staat vermeld of voor de betreffende opleiding een certificaat wordt verstrekt. De criteria voor het behalen van het certificaat staan vermeld in de lesmaterialen die tijdens de opleiding worden uitgereikt.

Artikel 10: Honorarium en kosten

1. De hoogte van het lesgeld van de opleidingen staat vermeld in de opleidingsbrochure en/of op de website van opdrachtnemer en op het door de deelnemer ingestuurde aanmeldingsformulier - druk- en typfouten voorbehouden - .
2. Alle honoraria en tarieven zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (B.T.W.) alsmede exclusief reis- en andere onkosten die ten behoeve van opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. 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 moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat opdrachtgever het voorschot aan opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in overleg met opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

Artikel 11: Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Na het verstrijken van veertien dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim. De opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een vertragsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.
3. Ingeval er meerdere opdrachtgevers zijn, is elke opdrachtgever jegens opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze opdrachtgevers zijn verricht.
4. 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.
5. In geval van terugbetalingen van opdrachtnemer aan opdrachtgever zal een betalingstermijn van veertien dagen in acht worden genomen.

Artikel 11a: Betaling van een opleiding op opleidingsactiviteit

1. Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, dient de deelnemer het lesgeld voor de start van de opleiding te hebben betaald, een en ander zonder korting, verrekening of schuldcompensatie.
2. In geval van een schriftelijke overeenkomst m.b.t. termijnbetalingen, geldt onverminderd dat deelnemer verplicht is – ongeacht het verloop van de opleiding – het totale lesgeld te voldoen.
3. Indien de deelnemer het lesgeld niet binnen de overeengekomen betalingstermijn heeft betaald, is hij enkel door het verstrijken van de termijn in verzuim, zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling nodig is.
4. In dat geval is de deelnemer de wettelijke rente verschuldigd vanaf het moment dat hij met de betaling in verzuim is, een en ander onverminderd de bevoegdheid van opdrachtnemer, als het een termijnbetaling betreft, dan de nog openstaande termijnbedragen direct op te eisen.
5. De deelnemer zal daarnaast de kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, die gemaakt moeten worden ter zake van de invordering, verschuldigd zijn. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 150,= exclusief btw.

Artikel 12: Incassokosten

1. Indien opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen.
2. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

Artikel 13: Geheimhouding

1. 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 meegedeeld 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 haar bij een opdracht worden ingeschakeld.
2. Opdrachtnemer en opdrachtgever vrijwaren elkaar over en weer voor eventuele overtredingen van hun medewerkers ten aanzien van de geheimhoudingsplicht.

Artikel 14: Bescherming persoonsgegevens

1. De door de deelnemer verstrekte gegevens worden opgenomen in de administratie van opdrachtnemer. De gegevens worden gebruikt voor een verantwoord klantbeheer en een verantwoorde bedrijfsvoering onder meer voor het inschrijven van de deelnemer en het toesturen van lesmateriaal.
2. Adresgegevens van de deelnemer kunnen door opdrachtnemer worden gebruikt voor het toesturen van informatie over activiteiten van opdrachtnemer en/of samenwerkingspartners.
3. Opdrachtnemer geeft zonder schriftelijke toestemming van de deelnemer geen informatie over de voortgang van de opleiding aan derden.
4. De deelnemer heeft het recht op toegang en verbetering van de eigen gegevens. Als de deelnemer geen informatie meer wil ontvangen, kan dat schriftelijk worden gemeld aan de administratie van het betreffende onderdeel van opdrachtnemer.

Artikel 15: Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de overeenkomst – aan opdrachtgever en/of deelnemer verstrekte of – in het kader van deze overeenkomst – gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot leerprocessen, praktijkoefeningen, illustraties, webteksten, testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en computerprogramma's.
2. Opdrachtgever en/of deelnemer 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 deze opdracht.
3. 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 van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele opdrachtgevers c.q. deelnemers.
4. Opdrachtnemer is bevoegd de door de opdrachtgever/deelnemer gedurende de opleiding ontwikkelde producten en teksten te archiveren ten behoeve van de beoordeling van de deelnemer en ten behoeve van kwaliteitsbewaking van de opleiding. Openbaarmaking van de door de deelnemer ontwikkelde producten, vindt niet plaats zonder voorafgaande toestemming van de deelnemer. Deze producten mogen echter wel geanonimiseerd door opdrachtnemer worden gebruikt.

Artikel 16: Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is tegenover opdrachtgever en/of deelnemer slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Daarvan is sprake indien opdrachtnemer niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij de uitvoering van de overeenkomst.
2. Indien opdrachtnemer aansprakelijk zou zijn voor door opdrachtgever c.q. deelnemer geleden schade, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het voor opdrachtnemer geldende eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen is beperkt tot het maximumbedrag van de verzekering. Een kopie van de polis met voorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt op verzoek door opdrachtgever toegezonden.
3. Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaats vindt, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens opdrachtgever en/of deelnemer beperkt tot het honorarium van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 5.000,-.
4. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door opdrachtgever c.q. deelnemer waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
5. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen, coaches, trainers, docenten, dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever c.q. deelnemer 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.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door opdrachtgever c.q. deelnemer geleden schade, van welke aard ook, indien opdrachtnemer bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.
7. Opdrachtnemer ofwel door opdrachtnemer in te schakelen derden, die belast worden met het begeleiden van deelnemers, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van deelnemer beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de deelnemer dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien deelnemer enig letsel zou oplopen, is opdrachtnemer c.q. door hem in te schakelen derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.

8. 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 ernstige tekortkomingen van opdrachtnemer.
9. Indien opdrachtgever en/of deelnemer een eventuele vordering jegens opdrachtnemer niet binnen één jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

Artikel 17: Klachtenprocedure

1. Indien de deelnemer een klacht heeft, kan hij dit binnen 30 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed melden bij de directie van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is verplicht binnen 4 weken schriftelijk en met redenen omkleed een standpunt kenbaar te maken over de ingediende klacht; indien wenselijk zal de directie de klager in de gelegenheid stellen gehoord te worden. In bijzondere gevallen is verlenging van genoemde termijn mogelijk.
3. Opdrachtgever heeft het recht om, in geval opdrachtgever van oordeel is dat de klacht niet of niet voldoende adequaat is afgedaan, tegen dit schriftelijke afdoeningbesluit een bezwaar in te dienen bij de heer D.J. Pool, onafhankelijk klachtenfunctionaris en zeer ervaren trainer, coach en consultant. Zijn contactgegevens zijn: De Swurden 28, 8447 EA Heerenveen, telefoon: 06-13463278. De heer D.J. Pool is onafhankelijk van opdrachtnemer.
4. De klacht wordt door opdrachtnemer aan de BMZM (Beroepsvereniging van Mantelzorgmakelaars) doorgestuurd.
5. De BMZM (Beroepsvereniging van Mantelzorgmakelaars) wordt in de gelegenheid gesteld haar visie op de klacht te geven.
6. Klachten en de wijze waarop deze worden behandeld, evenals de daarbij behorende procedure, worden geadministreerd en bewaard gedurende vijf kalenderjaren.
7. Opdrachtnemer zal de klacht van de opdrachtgever vertrouwelijk behandelen.
8. De uitspraak c.q. finale conclusie van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is bindend voor alle betrokken partijen.

Artikel 18: Toepasselijk recht en Geschillenbeslechting

1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen opdrachtgever c.q. deelnemer en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien opdrachtnemer en opdrachtgever c.q. deelnemer 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.
3. Indien ook mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de rechtbank Noord-Nederland bevoegd van het geschil kennis te nemen.