

Algemene voorwaarden Excel Yourself

Excel Yourself is een eenmanszaak gevestigd aan de Kapellaan 1, 2635 DA in Den Hoorn en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 71247939. Excel Yourself helpt medewerkers/leidinggevenden en HR-professionals excelleren: het beste uit zichzelf te halen door het ontwikkelen van hun sterke punten. Bij Excel Yourself kun je terecht voor HR Consultancy, cursussen en assessments, masterclasses en coaching en is aangesloten bij de Nederlandse orde van beroepscoaches.

Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt bedoeld met:

Excel Yourself: de opdrachtnemer en daarmee de gebruiker van deze algemene voorwaarden.

Opdrachtgever: de consument of de rechtspersoon (organisatie) die een opdracht verstrekt of wenst te verstrekken aan Excel Yourself.

Deelnemer: de natuurlijke persoon, die ofwel of niet, handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die een dienst afneemt bij Excel Yourself en hiermee een betalingsverplichting aan gaat.

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een bedrijf.

Opdracht: de overeengekomen afspraken tussen Excel Yourself en opdrachtgever/consument op grond waarvan Excel Yourself tegen betaling werkzaamheden uitvoert.

Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie zoals e-mail.

Website: de website van Excel Yourself: <https://www.excel-yourself.nl/>

Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten, (online) diensten, coaching en overige werkzaamheden van Excel Yourself.
2. Eventueel door opdrachtgever/deelnemer gehanteerde algemene voorwaarden, hoe dan ook genaamd, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
3. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn pas van toepassing als deze door Excel Yourself uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd en geaccepteerd.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op meerwerk opdrachten, gewijzigde opdrachten en vervolg opdrachten.
5. Excel Yourself mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Indien van toepassing ontvang je hierover vooraf schriftelijk bericht.
6. Wanneer één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing.
7. Bij strijdigheid tussen de inhoud van deze algemene voorwaarden en een tussen opdrachtgever/deelnemer en Excel Yourself gesloten overeenkomst, heeft de inhoud van de overeenkomst voorrang op deze algemene voorwaarden.

Aanbiedingen en offertes

1. Een prijsopgave of offerte is veertien (14) dagen geldig, tenzij anders aangegeven in de prijsopgave of offerte.
2. Genoemde prijzen zijn voor opdrachtgevers/deelnemers exclusief BTW en voor consumenten inclusief BTW, tenzij anders overeengekomen.
3. Extra kosten zoals reis- en parkeerkosten worden apart vermeld.
4. Opdrachtgever/deelnemer zorgt ervoor dat de gegevens die hij verstrekt aan Excel Yourself, juist volledig en actueel zijn.
5. De inhoud van de opdracht bestaat uitsluitend uit de werkzaamheden die in de offerte of opdrachtbevestiging zijn omschreven.
6. Excel Yourself is niet gebonden aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen in de prijsopgave of offerte of kennelijke programmeer- en/of typefouten in het aanbod op de website.
7. Een samengestelde prijsopgave/offerte geldt als één geheel. Dit betekent dat wanneer opdrachtgever slechts een deel van de prijsopgave/offerte aanvaardt, Excel Yourself niet verplicht is dat gedeelte van de opdracht uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de prijs. Excel Yourself heeft in dat geval het recht een nieuwe prijsopgave/offerte te maken.

Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Excel Yourself en opdrachtgever/deelnemer komt tot stand op het moment dat:
 - a. opdrachtgever schriftelijk akkoord gaat met een prijsopgave/offerte van Excel Yourself;
 - b. Excel Yourself een opdracht per e-mail aan opdrachtgever bevestigt. Excel Yourself gaat ervanuit dat de opdrachtbevestiging een juiste en volledige beschrijving bevat van de uit te voeren werkzaamheden, tenzij opdrachtgever binnen drie (3) dagen laat weten dat dit niet zo is;
 - c. Deelnemer digitaal akkoord gaat met het aanbod van Excel Yourself door de dienst/product van zijn keuze op de website aan te geven en de bestelling af te ronden. De aankoop is definitief als deelnemer een bevestiging heeft ontvangen.
2. Aanvullende of gewijzigde afspraken zijn van toepassing als deze door Excel Yourself schriftelijk zijn bevestigd.
3. Opdrachtgever/deelnemer gaat ermee akkoord dat voor communicatie gebruik gemaakt mag worden van alle op dat moment gebruikelijke communicatiemiddelen, in het bijzonder communicatiemiddelen die werken via een internetverbinding.

Uitvoering van de opdracht

1. Excel Yourself zal de opdracht naar beste inzicht, kennis en kunde uitvoeren en neemt met het sluiten van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich. Excel Yourself kan niet garanderen dat opdrachtgever het gewenste resultaat bereikt en alle betrokkenen in staat zijn het geleerde in de praktijk te brengen. Dit laatste is mede afhankelijk van de inzet van zowel opdrachtgever als betrokkenen.
2. Voor een goede uitvoering van de opdracht is de inzet van opdrachtgever en betrokkenen belangrijk. Opdrachtgever zal dan ook alle medewerking verlenen zodat Excel Yourself in staat is de opdracht goed uit te voeren.

3. Opdrachtgever levert alle informatie die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de opdracht, op tijd aan. Als de benodigde informatie niet op tijd door Excel Yourself is ontvangen, heeft Excel Yourself het recht de uitvoering van de opdracht uit te stellen. Extra kosten die hierbij gemaakt worden, zijn in dat geval voor rekening van opdrachtgever.
4. Excel Yourself kan derden inschakelen voor de uitvoering van de opdracht. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek zijn dan uitdrukkelijk niet van toepassing. Deze algemene voorwaarden gelden ook ten aanzien van de door Excel Yourself ingeschakelde derden.
5. De door Excel Yourself opgegeven levertermijnen zijn slechts een inschatting en kunnen niet als fatale termijn worden gezien. In het geval Excel Yourself verwacht dat een levertermijn niet gehaald zal worden, zal zij dit aan opdrachtgever laten weten. Een overschrijding van de levertermijn levert niet automatisch verzuim op.
6. Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt, dat wijziging van de opdracht nodig is om de opdracht goed uit te voeren, zullen partijen in onderling overleg het traject aanpassen.
7. De handvatten, tools en adviezen die Excel Yourself gedurende de uitvoering van de opdracht met opdrachtgever deelt, zijn persoonsgebonden. Het is opdrachtgever niet toegestaan deze, zonder schriftelijke toestemming van Excel Yourself, te delen met derden.

(Online) dienst

1. Wanneer deelnemer zich, (via de website) aanmeldt voor een (online) dienst, ontstaat tussen deelnemer en Excel Yourself een overeenkomst met betalingsverplichting.
2. Na ontvangst van de betaling, ontvangt deelnemer een schriftelijke bevestiging en is de aanmelding definitief.
3. De online dienst is een levering van digitale inhoud. Nadat deelnemer toegang heeft gekregen tot de online dienst, kan deelnemer de overeenkomst niet meer ontbinden. De deelnemer doet hierbij afstand van het wettelijke recht van ontbinding (herroepingsrecht). Dit wettelijke recht van ontbinding is niet van toepassing op de deelnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (freelancer/zzp'er/rechtspersoon).
4. Voor diensten die op een bepaalde datum en tijdstip plaatsvinden, is het wettelijke ontbindingsrecht uitgesloten. Deelnemer heeft in dat geval wel de mogelijkheid een andere persoon in diens plaats te stellen. Excel Yourself wordt hiervan graag vooraf op de hoogte gesteld.
5. Excel Yourself zal haar best doen de dienst naar beste inzicht, kennis en kunde uit te voeren en neemt daarmee een inspanningsverplichting op zich. Of het gewenste resultaat bereikt wordt en/of deelnemer in staat is het geleerde in de praktijk te brengen, is mede afhankelijk van de inzet van deelnemer.
6. Als deelnemer zich aanmeldt voor een online dienst, krijgt deelnemer automatisch tot de online leeromgeving.
7. Deelname aan de (online) dienst is persoonsgebonden en alleen toegankelijk voor deelnemer. Rechtspersonen die interesse hebben in de (online) dienst, worden verzocht contact op te nemen met Excel Yourself.

8. Zowel de inhoud van de (online) dienst als de inloggegevens van het account mogen niet met derden gedeeld worden. Wanneer dit toch gebeurt, heeft Excel Yourself het recht om deelnemer de toegang tot de (online) dienst te ontzeggen en/of haar schade te verhalen op deelnemer. Deelnemer heeft in dat geval geen recht op restitutie.
9. Deelnemer dient zelf en voor eigen risico te zorgen voor deugdelijke apparatuur en faciliteiten (o.a. smartphone of computer, apps) om de online dienst van Excel Yourself te kunnen gebruiken.
10. Deelnemer kan de inhoud van de online dienst slechts gedurende de aangegeven periode raadplegen. Het is de verantwoordelijkheid van deelnemer om de gehele online dienst te hebben doorlopen voor het verstrijken van die periode.
11. (Online) diensten of onderdelen daarvan, kunnen in de loop er tijd wijzigen. Dit geeft deelnemer geen recht op restitutie, schadevergoeding of een andere vorm van compensatie.
12. Excel Yourself kan de website en online dienst tijdelijk buiten gebruik stellen in verband met noodzakelijk onderhoud. Wanneer dit gebeurt, heeft deelnemer geen recht op restitutie. Excel Yourself zal haar best doen deelnemer hierover vooraf te informeren.
13. In het geval de termijn van een actie of aanbieding is verstreken, kan Excel Yourself niet meer gehouden worden aan het actietarief en de actievoorwaarden voor de online dienst. Vouchers zijn alleen geldig wanneer de betaling binnen de gestelde termijn is voldaan.
14. Wanneer live sessies onderdeel zijn van de online dienst, worden de data voor deze live sessies voor aanvang bekend gemaakt. Wanneer deelnemer verhinderd is voor een live sessie, kan deelnemer op verzoek en in overleg deelnemen op een andere datum.
15. Excel Yourself heeft het recht om een deelnemer die ongepast gedrag vertoont of in strijd handelt met de fatsoensnormen, onmiddellijk de toegang te ontzeggen. Deelnemer heeft in dat geval geen recht op restitutie.

Looptijd en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of tenzij anders is overeengekomen en loopt automatisch af aan het einde van die bepaalde tijd.
2. Excel Yourself hanteert de volgende annuleringsvoorwaarden:
 - 2.1. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een opdracht (consultancy of coaching) tussentijds te beëindigen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van dertig (30) dagen. Bij tussentijdse beëindiging van een opdracht zullen zowel de werkzaamheden die door Excel Yourself zijn verricht als de gemaakte kosten in rekening gebracht worden aan opdrachtgever. Onder verrichte werkzaamheden vallen ook voorbereidende werkzaamheden die niet direct zichtbaar zijn voor opdrachtgever. Daarnaast is Excel Yourself gerechtigd om dertig procent (30%) van het resterende deel van het factuurbedrag, dat opdrachtgever bij volledige vervulling van de werkzaamheden verschuldigd zou zijn geweest, in rekening te brengen aan opdrachtgever. Voor consumenten geldt geen opzegtermijn en wordt geen annuleringsvergoeding in rekening gebracht.
 - 2.2. Bij tussentijdse beëindiging van een assessment opdracht, is opdrachtgever het gehele aankoopbedrag verschuldigd.

In het geval opdrachtgever annuleert voordat Excel Yourself gestart is met de uitvoering van de opdracht, wordt enkel een vergoeding van honderd euro (€ 100,00) exclusief BTW voor het maken en versturen van de vragenlijsten in rekening gebracht.

2.3 Bij annulering van een cursus door een consument geldt:

a. Tot één (1) week voor aanvang, worden enkel administratiekosten ter hoogte van vijftig euro (€ 50,00) in rekening gebracht. Bij annulering binnen één (1) week voor aanvang, heeft Excel Yourself het recht vijftig procent (50%) van het aankoopbedrag in rekening te brengen. Bij niet verschijnen bij de cursus, is de consument het volledige aankoopbedrag verschuldigd.

b. Wanneer de consument tijdens het volgen van de cursus besluit de cursus niet af te willen maken, heeft de consument enkel recht op restitutie van een deel van het aankoopbedrag voor de lesdagen die de consument niet gevolgd heeft. De consument is bij tussentijdse beëindiging altijd minimaal vijftig procent (50%) van het aankoopbedrag verschuldigd.

c. Het is ook mogelijk de aanmelding in overleg te verplaatsen naar een andere datum of een andere persoon in de plaats te stellen. In het geval opdrachtgever een andere persoon in diens plaats wil stellen, dient de consument uiterlijk één (1) dag voor aanvang van de cursus, de naam van de plaatsvervanger kenbaar te maken bij Excel Yourself.

2.4 Bij annulering van een cursus door een rechtspersoon (organisatie) geldt:

a. Voor aanvang wordt vijftig procent (50%) van het offertebedrag in rekening te brengen.

b. Bij tussentijdse beëindiging van de cursus, worden zowel de werkzaamheden die door Excel Yourself zijn verricht als de gemaakte kosten bij opdrachtgever in rekening gebracht. Onder verrichte werkzaamheden valt ook de ontwikkel- en voorbereidingstijd. Daarnaast heeft Excel Yourself het recht om dertig procent (30%) van het resterende deel van het factuurbedrag, dat opdrachtgever verschuldigd zou zijn bij volledige vervulling van de cursus, in rekening gebracht aan opdrachtgever

c. Opdrachtgever heeft het recht de startdatum van de cursus in overleg met Excel Yourself te verplaatsen naar een andere datum. Deze datum moet binnen drie (3) maanden gelegen zijn van de oorspronkelijke startdatum.

3. Excel Yourself behoudt zich het recht voor bij onvoldoende deelnemers de datum van een cursus te verplaatsen of de cursus te annuleren. Deelnemer wordt hierover uiterlijk vijf (5) dagen voor aanvang van de cursus geïnformeerd. Deelnemer heeft in het geval van verplaatsing het recht binnen achtenveertig (48) uur na deze mededeling te annuleren. Restitutie van het aankoopbedrag vindt plaats binnen zeven (7) dagen na annulering.

4. Voor annulering van online diensten geldt het volgende:

a. In het geval deelnemer tijdens de looptijd van een online dienst besluit de online dienst niet af te willen maken, heeft deelnemer enkel recht op restitutie van een deel het aankoopbedrag, voor de modules van de online dienst die niet gedownload of geopend zijn.

5. Excel Yourself is bevoegd de uitvoering van de opdracht uit te stellen of de opdracht, zonder ingebrekestelling en zonder tussenkomst van een rechter, met onmiddellijke ingang te beëindigen als:

a. opdrachtgever in strijd handelt met de wet, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden;

b. opdrachtgever, ook na herhaaldelijk hiertoe verzocht te zijn, geen of onvoldoende medewerking verleent om de opdracht goed uit te kunnen voeren;

- c. opdrachtgever herhaaldelijk niet voldoet aan zijn betalingsverplichting;
 - d. er ten aanzien van opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken, of aan opdrachtgever surséance van betaling (uitstel van betaling) wordt verleend.
- Wanneer Excel Yourself op grond van dit lid besluit tot uitstel of beëindiging van de opdracht, is zij op geen enkele wijze verplicht tot vergoeding van schade en kosten die daardoor ontstaan. De betalingsverplichting voor opdrachtgever voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten, blijft bestaan.

Prijzen, betaling en facturatie

1. Excel Yourself is gerechtigd haar prijzen te wijzigen. Wanneer de prijswijziging het gevolg is van gewijzigde wet- en regelgeving of een omstandigheid die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzien was, heeft opdrachtgever niet het recht de overeenkomst om die reden te ontbinden.
2. Wanneer een prijsstijging plaatsvindt binnen drie (3) maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan heeft alleen de consument het recht de overeenkomst te ontbinden.
3. Inschrijvingskosten voor diensten worden betaald via een online betaalsysteem. Deelnemer ontvangt het aankoopbevestiging automatisch per e-mail.
4. Facturen worden betaald via bankoverschrijving. De betalingstermijn voor facturen bedraagt veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
5. Excel Yourself heeft het recht om in termijnen te factureren.
6. In het geval opdrachtgever de factuur niet op tijd betaalt, mag Excel Yourself een maandelijkse rente van vijf procent (5%) en incassokosten van tien procent (10%) met een minimum van € 250,- in rekening brengen. Een gedeelte van een maand wordt hierbij als hele maand gerekend. Daarnaast is Excel Yourself gerechtigd de uitvoering van de opdracht uit te stellen totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan. Voor consumenten gelden de wettelijke rente en de wettelijke incassokosten.
7. Bezwaren van opdrachtgever tegen de hoogte van de factuur, schorten de betalingsverplichting niet op.

Overmacht en onvoorziene omstandigheden

1. Excel Yourself heeft in het geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht het recht de uitvoering van de overeenkomst uit te stellen, te onderbreken of te annuleren. Van overmacht is naast het bepaalde in de wet en in de jurisprudentie onder andere sprake in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid, (technische) storingen, gebrekkige leveringen van partners van Excel Yourself, brand en overheidsmaatregelen waardoor de overeenkomst niet op een behoorlijke manier uitgevoerd kan worden.
2. In het geval een overmachtssituatie langer duurt dan dertig (30) dagen, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden.

Aansprakelijkheid

1. Excel Yourself is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst, als er sprake is van een wettelijke of contractuele tekortkoming, opzet of grove schuld. Tot directe schade behoort in ieder geval niet: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

2. Iedere aansprakelijkheid van Excel Yourself is beperkt tot maximaal het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering uitkeert, vermeerderd met het bedrag aan eigen risico. Als de verzekeraar niet tot uitkering over gaat of de schade niet gedekt wordt onder de verzekering, dan is de aansprakelijkheid van Excel Yourself beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de betreffende dienst.
3. Excel Yourself is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Excel Yourself is uitgegaan van de door opdrachtgever/deelnemer verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. Opdrachtgever/deelnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen van de opgedane kennis en het implementeren van het ontvangen advies.
5. Excel Yourself is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door technische storingen of wanprestaties van gebruikte software van derden.
6. Opdrachtgever/deelnemer vrijwaart Excel Yourself tegen alle aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden, behalve wanneer de schade veroorzaakt wordt door opzet of grove schuld aan de zijde van Excel Yourself.
7. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, geldt voor alle vorderingen die verband houden met deze algemene voorwaarden, een verjaringstermijn van twaalf (12) maanden.

Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten zoals teksten, afbeeldingen, video's welke via de website of social mediakanalen van Excel Yourself worden getoond, berusten uitsluitend bij Excel Yourself en mogen niet zonder vooraf gekregen toestemming van Excel Yourself worden vermenigvuldigd, openbaar worden gemaakt of op een andere manier worden verspreid of getoond aan derden.
2. Het is opdrachtgever/deelnemer niet toegestaan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Excel Yourself, door haar geproduceerde werken waaronder begrepen, werkwijzen, adviezen, werkboeken, verslagen, rapporten, modules, vragenlijsten, (onderdelen van) cursussen of door haar gebruikte software te exploiteren of aan derden te verstrekken, behalve als dit noodzakelijk is met betrekking tot het doel van het werk. Dit geldt ook voor de door Excel Yourself gebruikte software.
3. Wanneer opdrachtgever/deelnemer zich niet houdt aan het bepaalde in dit artikel, dan heeft Excel Yourself het recht haar schade te verhalen op opdrachtgever/deelnemer.
4. Excel Yourself mag situaties uit (online)diensten of opdrachten gebruiken voor promotiedoeleinden en deze onder andere op haar website en social mediakanalen delen. Excel Yourself zal hierbij altijd rekening houden met de belangen en privacy van opdrachtgever/deelnemer.

Privacy

1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten, is ook de privacyverklaring van Excel Yourself van toepassing. Deze is te lezen via de website.
2. Excel Yourself zal de door opdrachtgever/deelnemer verstrekte gegevens alleen opslaan en gebruiken voor de doelen als omschreven in de privacyverklaring.

Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben ontvangen.

Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk als dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke regelingen of verzekeringsvoorwaarden aan Excel Yourself een informatieplicht opleggen.

Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle door Excel Yourself gesloten en te sluiten overeenkomsten en deze algemene voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Alle geschillen tussen opdrachtgever/deelnemer en Excel Yourself worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Den Haag, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Dit geldt ook voor geschillen die slechts door één van de partijen als geschil worden gezien.

3. Partijen zullen hun best doen om eerst te proberen onderling tot een oplossing te komen.

Klachten

1. Als opdrachtgever/deelnemer niet tevreden is over de dienstverlening van Excel Yourself of een klacht heeft over de uitvoering van de opdracht, dient opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het ontstaan daarvan, volledig en duidelijk omschreven, schriftelijk te melden bij Excel Yourself.

2. Excel Yourself zal uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Bij coachtrajecten is er de mogelijkheid om wanneer opdrachtgever/deelnemer en Excel Yourself er samen niet uitkomen, de klacht in te dienen bij de Nederlandse Orde voor beroepscoaches. Dit kan via deze link: [NOBCO | Klachten](#).

4. Voor consumenten die een klacht hebben over een aankoop via de website, is er tot slot de mogelijkheid een klacht in te dienen via het ODR-platform via

[Onlinegeschillenbeslechting | Europese Commissie \(europa.eu\)](#).

5. Het indienen van een klacht ontslaat opdrachtgever/deelnemer niet van zijn betalingsverplichting.

Versie juni 2021