

## **Algemene voorwaarden**

### **Artikel 1: Algemeen & Definities**

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op diensten van de *Three Swords Coaching* op het gebied van opleidingen, leer- en ontwikkelingstrajecten, coaching, mannencirkels, opstellingen, workshops, trainingen, website, (social) media uitingen, mens-, team- en organisatieontwikkeling en management development; zowel fysiek als digitaal.

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

*TSC*: Three Swords Coaching verder te noemen TSC.

*Opdrachtgever*: De natuurlijke of rechtspersoon die aan TSC 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, mannencirkels, opstellingen, workshops, trainingen, website, (social) media uitingen, mens-, team- en organisatieontwikkeling en management development; zowel fysiek als digitaal. van TSC of verzorgd door TSC.

*Coach/trainer/opleider*: De namens TSC optredende coach of trainer/opleider.

*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 TSC tot het verlenen van Diensten door TSC 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 TSC 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 TSC derden worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en TSC zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij TSC 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 TSC 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 TSC op maat gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. TSC is slechts aan een offerte gebonden indien de

aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan TSC is bevestigd.

2. Voor via de website van TSC 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 1.
  - b. ofwel de schriftelijke bevestiging van TSC 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 TSC dat een deelnameformulier is ontvangen en verwerkt.

### **Artikel 3a: Aanmelding en inschrijving voor opleidingen van TSC**

1. De aanmelding voor een opleiding bij TSC 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 TSC 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. TSC 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 en de plicht tot actieve participatie van de Deelnemer.

### **Artikel 4: Annuleringsvoorwaarden**

1. Bij annulering door Opdrachtgever van trainingen en aanverwante werkzaamheden binnen 5 werkdagen voor de aanvang van de betreffende activiteiten, dient Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom te betalen. Bij annulering hiervan eerder dan binnen 5 werkdagen is Opdrachtgever 50 % van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd. Zie ook artikel 4a2.
2. Opdrachtgever en/of Deelnemer kunnen na aanmelding een bedenktijd van 14 kalenderdagen in acht nemen, waarbinnen de aanmelding zonder kosten kan worden geannuleerd. Deze termijn gaat in vanaf de datum dat de aanmelding aan TSC is

verzonden, tenzij de aanmelding plaats vindt minder dan 14 dagen voor aanvang van de activiteit omdat artikel 4.1. onverminderd van kracht blijft. Zie ook artikel 4a2.

3. Bij annulering door Opdrachtgever van Coaching en andere begeleidingstrajecten binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd, tussen 24 en 48 uur voor aanvang van de activiteiten 50% van deze kosten en bij annulering langer dan 48 uren voor aanvang van deze activiteiten maximaal 25%.
4. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van TSC.

#### **Artikel 4a Annuleren van opleidingen of opleidingsactiviteiten door Deelnemer of door TSC**

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. De Deelnemer aan een opleiding kan binnen 14 kalenderdagen na inschrijving de deelname kosteloos annuleren. Daarna is annulering mogelijk tot 4 weken voor aanvang van de eerste opleidingsdag maar wordt een bedrag van € 75,- administratiekosten in rekening gebracht. Bij annulering tussen drie en twee weken is 50% van het deelnamebedrag verschuldigd. Bij latere annulering – dat wil zeggen binnen 5 werkdagen voor aanvang van de activiteit – is het volledige bedrag verschuldigd.
3. TSC 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. TSC is niet aansprakelijk voor de kosten van al aangeschaft lesmateriaal en andere eventueel gemaakte kosten.

#### **Artikel 5: Beëindiging van de Overeenkomst**

1. TSC 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 TSC verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.
2. TSC 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 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.
3. Zowel Opdrachtgever als TSC 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 TSC tot een inspanningsverplichting waarbij TSC gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap.
2. In alle gevallen waarin TSC dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om – in overleg met Opdrachtgever – bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan TSC aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan TSC worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan TSC zijn verstrekt, heeft TSC 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 TSC 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 TSC 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 TSC de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
5. Wanneer TSC 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. TSC 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 TSC 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 TSC 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 85 euro per gewijzigde deelnamedag, tenzij anders wordt overeengekomen of anders op de website wordt gecommuniceerd.

#### **Artikel 8: Programma en materiaal van Diensten**

TSC 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. TSC zal bij uitval van opleiders c.q. coaches zich 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 TSC 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 van de opleiding worden uitgereikt.

#### **Artikel 10: Honorarium en kosten**

1. Het honorarium van TSC bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door TSC gewerkte tijdseenheid.
2. Met betrekking tot opleidingen staat de hoogte van het lesgeld vermeld in de opleidingsbrochure en/of op de website van TSC en op het door de Deelnemer ingestuurde aanmeldingsformulier – druk- en typfouten voorbehouden.
3. Alle honoraria en tarieven zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (B.T.W.) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
4. TSC 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. TSC 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 TSC heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
5. TSC 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 14 dagen na factuurdatum, op een door TSC aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan TSC over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.
3. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens TSC 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.

#### **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 TSC, 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.
6. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 150, – exclusief btw.

#### **Artikel 12: Incassokosten**

Indien TSC 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.

Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

#### **Artikel 13: Toepasselijke gedragsregels en reglementen**

TSC voert al haar werkzaamheden uit in overeenstemming met de “NOBCO Ethische Gedragscode” dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels en acht zich gebonden aan het Klachtenreglement van de NOBCO dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels en tuchtrechtspraak. De toepasselijke gedragsregels en reglementen zijn te vinden op de website van de NOBCO: [www.nobco.nl](http://www.nobco.nl).

#### **Artikel 14: Geheimhouding**

1. TSC 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. TSC draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door haar bij een opdracht worden ingeschakeld.  
Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen TSC en/of Deelnemer plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd.
2. TSC zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Deelnemer hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

#### **Artikel 15: Bescherming persoonsgegevens**

1. De door de Deelnemer verstrekte gegevens worden opgenomen in de administratie van TSC. 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.  
Adresgegevens van de Deelnemer kunnen door TSC worden gebruikt voor het toesturen van informatie over activiteiten van TSC en/of samenwerkingspartners.
2. TSC geeft zonder schriftelijke toestemming van de Deelnemer geen informatie over de voortgang van de opleiding aan derden.
3. 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 TSC.

#### **Artikel 16: Intellectuele eigendom**

1. TSC 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 TSC geen gebruik maken van deze producten, waarop TSC rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.
3. TSC 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. TSC 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 TSC worden gebruikt.

#### **Artikel 17: Aansprakelijkheid**

1. TSC is tegenover Opdrachtgever en/of Deelnemer slechts aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Deze tekortkoming moet voortkomen uit het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid die redelijkerwijs van TSC mag worden verwacht.
2. Indien TSC aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat de Opdrachtgever krachtens de Overeenkomst aan TSC verschuldigd is, met een absoluut maximum van € 500,-.

3. TSC 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.
4. TSC zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen, coaches, trainers, dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. TSC 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.
5. TSC is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever c.q. Deelnemer geleden schade, van welke aard ook, indien TSC bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor TSC duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.
6. TSC ofwel door TSC in te schakelen coaches of 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 TSC c.q. door hem in te schakelen coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.
7. De Opdrachtgever vrijwaart TSC tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en TSC samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolge van ernstige tekortkomingen van TSC.
8. Indien Opdrachtgever en/of Deelnemer een eventuele vordering jegens TSC niet binnen 6 maanden na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het halfjaar te vervallen.

#### **Artikel 18: 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 TSC.
2. TSC is verplicht binnen 30 dagen 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. Klachten en de wijze waarop deze worden behandeld, evenals de daarbij behorende procedure, worden geadministreerd en bewaard gedurende 5 kalenderjaren.

#### **Artikel 19: Geschillenbeslechting**

1. Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en TSC is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien TSC 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. De uitspraak c.q. finale conclusie van de mediator is daarbij bindend voor alle betrokken partijen.

**Artikel 20: Toepasselijk recht en Geschillenbeslechting**

1. Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever c.q. Deelnemer en TSC is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien TSC 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 te Amsterdam bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.