

Algemene voorwaarden Popkema Steegman vof

Tot stand gekomen op 1 april 2014.

Algemene Voorwaarden Popkema Steegman vof, gevestigd aan Klapstraat 202, 6931CN, te Westervoort, ingeschreven bij de KvK te Arnhem onder nummer 09140775.

Definities

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

<i>Algemene Voorwaarden:</i>	De algemene voorwaarden als hierna vermeld.
<i>Bedrijf:</i>	Een opdrachtgever handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.
<i>Consument:</i>	Een opdrachtgever niet handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.
<i>Popkema Steegman vof:</i>	Popkema Steegman vof, ingeschreven bij de KvK te Arnhem onder nummer 09140775.
<i>Dienst:</i>	Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die Popkema Steegman vof voor of ten behoeve van de Opdrachtgever heeft verricht.
<i>Honorarium:</i>	De financiële vergoeding die voor uitvoering van de opdracht met de opdrachtgever is overeengekomen.
<i>Opdracht:</i>	De overeenkomst van opdracht tot dienstverlening.
<i>Opdrachtgever:</i>	Degene die de gelding van deze algemene voorwaarden heeft aanvaard en opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de dienst.
<i>Overeenkomst:</i>	Elke overeenkomst gesloten tussen Popkema Steegman vof en de opdrachtgever.

Werkingsfeer

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst gesloten tussen Popkema Steegman vof en de Opdrachtgever, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Popkema Steegman vof, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.

De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden Popkema Steegman vof en de Opdrachtgever in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

Afwijkingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met Popkema Steegman vof zijn overeengekomen.

Aanbiedingen en/of offertes

Aanbiedingen en/of offertes worden (bij voorkeur) schriftelijk en/of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

Aanbiedingen en/of offertes zijn gedurende 3 maanden geldig. Aanbiedingen en/of offertes vervallen wanneer deze termijn is verlopen.

Popkema Steegman vof kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden als de aanbieder en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Als criterium geldt dat de Opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat er sprake is van een vergissing.

Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieder en/of offerte opgenomen aanbod dan is Popkema Steegman vof daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Popkema Steegman vof anders aangeeft.

De Opdrachtgever heeft na ondertekening van het contract 14 werkdagen bedenktijd.

Inschrijving cursus en/of training

De Opdrachtgever kan zich voor een cursus en/of training inschrijven zolang er nog plaats is in de cursus en/of training.

Overeenkomst komt tot stand door inschrijving en/of aanmelding van de Opdrachtgever voor een cursus of training van Popkema Steegman vof.

De Opdrachtgever zal na inschrijving en/of aanmelding een ontvangstbevestiging ontvangen van Popkema Steegman vof. Daarin staan ook vermeld de termijnen en voorwaarden van inschrijving.

Cursus en/of training

Indien de Opdrachtgever heeft ingeschreven voor een cursus en/of training, vermeldt Popkema Steegman vof voor aanvang van de cursus en/of training de locatie waar de cursus en/of training wordt gehouden.

De Opdrachtgever ontvangt na aanmelding een globale opzet van de cursus en/of training.

Popkema Steegman vof verschaft cursusmateriaal en/of studieboeken op de cursus en/of training.

Annulering cursus en/of training

De Opdrachtgever heeft het recht een cursus en/of training te annuleren.

De Opdrachtgever kan een cursus en/of training tot 1 maand voor aanvang van de bijeenkomst kosteloos annuleren.

In geval van annulering van een cursus en/of training minder dan twee weken voor aanvang is de Opdrachtgever het volledige honorarium of een gedeelte van het Honorarium verschuldigd. De Opdrachtgever is verplicht in geval van annulering bij:

- twee weken voor aanvang van de cursus en/of training 50% van het inschrijfgeld te voldoen;
- minder dan twee weken voor aanvang van de cursus en/of training 100% van het inschrijfgeld te voldoen.

In geval van overmacht is de Opdrachtgever niet verplicht het volledige Honorarium te voldoen.

Bij onvoldoende deelnemers heeft Popkema Steegman vof het recht een cursus en/of training te annuleren of te verzetten naar een andere datum. Popkema Steegman vof zal dit uiterlijk één week voor aanvang communiceren aan de Opdrachtgever.

In geval van annulering van een cursus en/of training door Popkema Steegman vof vindt er volledige restitutie van het inschrijfgeld plaats. Van annulering door Popkema Steegman kan sprake zijn in het geval van ziekte, familieomstandigheden of andere gevallen van overmacht. (zie ook paragraaf 'Overmacht')

In overleg met de Opdrachtgever wordt vastgesteld of de opdracht op een later tijdstip kan worden uitgevoerd of dat naar een gelijkwaardige vervanger gezocht wordt.

Wijziging overeenkomst

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Popkema Steegman vof de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de Overeenkomst.

Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Popkema Steegman vof zal de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, zal Popkema Steegman vof de Opdrachtgever hierover van te voren inlichten.

Indien een vast Honorarium en/of tarief is overeengekomen, zal Popkema Steegman vof daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst van invloed is op de prijs. Hierbij zal Popkema Steegman vof proberen, voor zover mogelijk, vooraf een prijsopgave doen.

Popkema Steegman vof zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Popkema Steegman vof kunnen worden toegerekend.

Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Popkema Steegman vof zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.

Uitvoering overeenkomst

Popkema Steegman vof zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Popkema Steegman vof heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepassing van artikel 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Popkema Steegman vof heeft het recht om trainingen en/of cursussen over een langere periode uit voeren en te verspreiden.

Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Popkema Steegman vof het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de Opdrachtgever niet wordt betaald, is Popkema Steegman vof niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.

Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Popkema Steegman vof het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

De Opdrachtgever verstrekt tijdig alle gegevens of instructies, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, aan Popkema Steegman vof.

Indien de voorgaande gegevens en instructies niet of niet tijdig worden verstrekt, dan heeft Popkema Steegman vof het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Uitvoeringstermijnen

De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd binnen een door de Popkema Steegman vof opgegeven termijn.

Indien voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is die termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.

Indien Popkema Steegman vof gegevens of instructies nodig heeft van de Opdrachtgever, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat de Opdrachtgever deze aan Popkema Steegman vof heeft verstrekt.

Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever Popkema Steegman vof schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij Popkema Steegman vof alsnog een redelijke termijn wordt geboden om uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de levering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat Popkema Steegman vof zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen. Gaat Popkema Steegman vof binnen deze termijn niet over tot levering, dan heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te verlangen.

Honorarium

Het Honorarium bestaat uit een overeengekomen vast bedrag.

Betaling

Betaling vindt plaats door middel van storting of overmaking op een door Popkema Steegman vof aangewezen bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering, tenzij anders is overeengekomen.

Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum, op een door Popkema Steegman vof aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij anders overeenkomen.

Popkema Steegman vof is gerechtigd de in de voorliggende periode verrichte werkzaamheden aan de Opdrachtgever te factureren. Facturatie vindt maandelijks plaats.

Popkema Steegman vof en de Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, moet de Opdrachtgever betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de Overeenkomst zijn vastgesteld.

Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.

In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele zijn de vorderingen van Popkema Steegman vof en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Popkema Steegman vof onmiddellijk opeisbaar.

Indien er sprake is van een eventuele terugbetaling door Popkema Steegman aan Opdrachtgever, dan vindt deze plaats binnen 30 dagen na factuurdatum.

Incassokosten

Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever.

Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Popkema Steegman vof, voor zover de Opdrachtgever handelt in de hoedanigheid als Bedrijf, in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.

Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Popkema Steegman vof, voor zover de Opdrachtgever handelt in de hoedanigheid als Consument, recht op de wettelijke maximale toegestane vergoeding zoals bepaald in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke (incasso)kosten.

Voor zover de Opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van Consument heeft Popkema Steegman vof pas recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, nadat Popkema Steegman vof de Opdrachtgever na het intreden van het verzuim een aanmaning heeft gestuurd om de openstaande factuur of facturen binnen 14 dagen te voldoen.

De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.

Eigendomsvoorbehoud

Alle door Popkema Steegman vof in het kader van de Overeenkomst geleverde zaken, hieronder in ieder te verstaan het verstrekte cursusmateriaal en studiemateriaal, blijven eigendom van Popkema Steegman vof totdat de Opdrachtgever hetgeen hij op grond van de Overeenkomst is verschuldigd deugdelijk is nagekomen en volledig heeft voldaan.

Bij het verschuldigde is tevens inbegrepen: de vergoeding van alle kosten en rente, ook van eerdere en latere leveringen en verrichte diensten, alsmede schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming.

Zolang het eigendom van het geleverde niet over is gegaan op de Opdrachtgever, mag deze hetgeen onder het eigendomsvoorbehoud valt niet doorverkopen, verpanden of op enige andere wijze bezwaren, behoudens binnen de normale uitoefening van zijn/haar bedrijf.

Opschorting en ontbinding

Indien de Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, heeft Popkema Steegman vof het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten en/of is Popkema Steegman vof bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Voorts is Popkema Steegman vof bevoegd de nakoming van haar verplichtingen en/of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien

- na het sluiten van de Overeenkomst Popkema Steegman vof omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet zal nakomen;
- de Opdrachtgever een betalingsachterstand van meer dan twee maanden heeft;

- de Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op zijn eigendom.

Ontbinding geschiedt schriftelijk en zonder rechterlijke tussenkomst. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Popkema Steegman vof op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Overmacht

Een tekortkoming kan niet aan Popkema Steegman vof of de Opdrachtgever worden toegerekend, als deze niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dit geval zijn de partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.

Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Popkema Steegman vof geen invloed kan uitoefenen en waardoor Popkema Steegman vof niet in staat is de verplichtingen na te komen.

Popkema Steegman vof heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Popkema Steegman vof zijn verbintenis had moeten nakomen.

In geval van overmacht zijn de partijen niet verplicht de Overeenkomst voort te zetten, noch gehouden tot enigerlei schadevergoeding.

Zowel Popkema Steegman vof als de Opdrachtgever kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat de partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.

Indien de situatie van overmacht van tijdelijke aard is, behoudt Popkema Steegman vof zich het recht voor om de overeengekomen prestatie op te schorten voor de duur van de overmachtssituatie. In geval van blijvende overmacht zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden.

Garanties

Popkema Steegman vof garandeert dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap.

Popkema Steegman vof draagt er zorg voor en doet zijn uiterste best dat de trainingen en cursussen adequaat zijn en op niveau zijn.

Indien de verrichte Dienst niet voldoet aan de garantie, zal Popkema Steegman vof, na vermelding hiervan, binnen een redelijke termijn overgaan tot kosteloze vervanging of herstelling.

Wanneer de garantietermijn is verlopen zijn alle kosten voor herstel of vervanging, daaronder begrepen administratie-, verzend-, en voorrijkosten, voor rekening van de Opdrachtgever.

Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid, of het een gevolg is van veranderingen die de Opdrachtgever of derden aan het geleverde hebben aangebracht. Evenmin staat Popkema Steegman vof in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.

De garantie vervalt eveneens indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Popkema Steegman vof geen invloed op uit kan oefenen. Onder deze omstandigheden vallen o.a. weersomstandigheden.

Aansprakelijkheid

De uitvoering van de Opdracht geschiedt geheel voor risico en verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Popkema Steegman vof is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door bewuste roekeloosheid of opzet van Popkema Steegman vof.

Popkema Steegman vof is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Popkema Steegman vof is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Popkema Steegman vof kenbaar behoorde te zijn.

Popkema Steegman vof is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of immateriele schade van de Opdrachtgever. In het geval van consumentenkoop strekt deze beperking niet verder dan die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 BW.

Indien Popkema Steegman vof aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Popkema Steegman vof beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar aan Popkema Steegman vof uitkeert of tot maximaal € 2000,-.

Popkema Steegman vof is in geen geval aansprakelijk voor schade veroorzaakt door tekortkomingen van de door Popkema Steegman vof ingeschakelde derden.

Vrijwaring

De Opdrachtgever vrijwaart Popkema Steegman vof voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan de Opdrachtgever toerekenbaar is.

Indien Popkema Steegman vof uit dien uit hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Popkema Steegman vof zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Popkema Steegman vof en derden komen verder voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Verjaringstermijn

Voor alle vorderingen jegens Popkema Steegman vof en de door Popkema Steegman vof (eventueel) ingeschakelde derden geldt, in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, een verjaringstermijn van één jaar.

Het voorgaande is niet van toepassing op vorderingen die gegrond zijn op het niet beantwoorden van de afgeleverde zaak aan de Overeenkomst. In dit geval verjaren de vorderingen door verloop van twee jaar nadat de Opdrachtgever Popkema Steegman vof ingelicht heeft over het gebrek van de afgeleverde zaak.

Intellectuele eigendom

Popkema Steegman vof behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

Popkema Steegman vof behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijk informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Dat geldt ook voor eventueel te produceren artikelen, blogs of nieuwsbrieven die door Popkema Steegman vof geschreven kunnen worden.

Geheimhouding

Zowel Popkema Steegman vof als de Opdrachtgever zijn verplicht om gedurende de looptijd en na beëindiging van de Overeenkomst geheimhouding te betrachten over alle feiten en bijzonderheden betreffende de onderneming en deelnemende cursisten waarvan hij of zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn. Deze geheimhoudingsplicht omvat tevens alle gegevens van de werknemers, cliënten, opdrachtgevers en andere relaties waarvan uit hoofde van de Opdracht kennis is genomen.

Klachtenregeling

Een Opdrachtgever doet binnen één week nadat Opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij Popkema Steegman vof. Popkema Steegman vof heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.

Popkema Steegman vof stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding. Indien mogelijk zal Popkema Steegman vof de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de Opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.

Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

Indien de melding niet naar tevredenheid van de Opdrachtgever is afgehandeld, meldt de Opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij Popkema Steegman. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Opdrachtgever rechten ter zake verliest.

Popkema Steegman vof zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de Opdrachtgever.

Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- naam, het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- de periode waarin de klacht is ontstaan.

De klacht of melding kan worden verzonden naar:

Popkema Steegman vof
Klapstraat 202
6931 CN Westervoort

Popkema Steegman vof neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Popkema Steegman vof adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

Popkema Steegman vof heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

Popkema Steegman vof draagt er zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Popkema Steegman vof bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een mediator (<http://www.mediationgelderland.nl>).

De behandeling van de klacht geschiedt dan door de mediator, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

De mediator, beslist binnen 4 weken inzake de klacht. De mediator kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

Privacy en cookies

De gegevens en informatie die de Opdrachtgever aan Popkema Steegman vof verstrekt en Popkema Steegman vof verzamelt, zal Popkema Steegman vof zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.

Popkema Steegman vof mag de persoonsgegevens van de Opdrachtgever alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht.

Bij het bezoeken van de website kan Popkema Steegman vof informatie van de Opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies.

De informatie die Popkema Steegman vof verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt. Het is Popkema Steegman vof niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.

De Opdrachtgever gaat akkoord dat Popkema Steegman vof de Opdrachtgever voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Opdrachtgever niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Opdrachtgever dit kenbaar maken.

Popkema Steegman vof behoudt zich het recht voor de overige gegevens van de Opdrachtgever geanonimiseerd te gebruiken voor (statistisch) onderzoek en database.

Nieuwsbrief

De Opdrachtgever kan zich aanmelden voor de nieuwsbrief.

De nieuwsbrief houdt de Opdrachtgever op de hoogte van het laatste nieuws en de meest recente ontwikkelingen.

De Opdrachtgever ontvangt de nieuwsbrief per mail.

De Opdrachtgever kan zich te allen tijde schriftelijk of via de hyperlink afmelden voor de nieuwsbrief. De Opdrachtgever zal dan geen berichten meer ontvangen.

Toepasselijke recht en geschillen

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Popkema Steegman vof partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Opdrachtgever zijn woonplaats in het buitenland heeft.

De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

Vindplaats

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de KvK te Arnhem onder nummer 09140775.