

**Algemene Voorwaarden Artesc**, komt in maart 2019 in het Engels op de website.

Bij Artesc streven we ernaar om leveringsvoorwaarden zo compleet mogelijk in de offertes op te nemen. Mocht er toch nog iets onduidelijk zijn, dan willen we u met dit document nog meer helderheid verschaffen.

In dit document bundelen we de algemene voorwaarden voor alle verschillende activiteiten. Als *in company* workshops en trainingen, training met open individuele inschrijving en coaching.

## 1 Algemeen

### 1.1 Partijen

In deze Algemene Voorwaarden zijn maximaal drie partijen van toepassing. De opdrachtgever, de opdrachtnemer en eventueel een externe trainer.

#### **Opdrachtgever**

De eerste partij is de opdrachtgever. Dat is partij die een overeenkomst heeft gesloten met de opdrachtnemer 'Artesc', voor het leveren van een training of coaching.

De opdrachtgever kan verschillend van aard zijn. In de praktijk hebben we te maken met:

- 1.1.1 een bedrijf of instelling zijn die een training of coaching inkoop.
- 1.1.2 een intermediaire groep die voor een bedrijf of instelling training of coaching met open inschrijving voor haar medewerkers organiseert. In dat geval neemt de opdrachtgever niet deel aan trainingen maar worden de trainingen door interne derden gevolgd.
- 1.1.3 een privé persoon zijn die meedoet met een training of een coachingstraject.

#### **Opdrachtnemer Artesc**

De tweede partij is opdrachtnemer Artesc. Artesc is een vereniging onder firma bekend onder BTW nummer NL 8511.34.671.B01 en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54050286. De eigenaren zijn Jeanne van den Oever en Gijs Meeusen.

#### **Trainers**

Training en coaching wordt gegeven door de eigenaren of door 'Externe Trainers'. Dat zijn de trainers die voor Artesc de trainingen uitvoeren of een franchise onderneming onder de vlag van Artesc voeren. De externe trainers zijn zelfstandige trainers die - al dan niet als franchisenemer met of zonder personeel - met Artesc samenwerken.

We zullen om het vervolg spreken over 'Opdrachtgever' en als dat nodig is deze specificeren met de term, 'Bedrijf of Instelling', 'Intermediaire Groep' of 'Privé Persoon'. Verder gebruiken we 'Artesc' als we refereren aan de opdrachtnemer.

### 1.2 Producten

De producten die Artesc biedt bestaan uit:

- 1.2.1 Workshops – Bijeenkomsten van maximaal 1 dagdeel begeleid door een of meer trainers
- 1.2.2 Trainingen – Een aaneengesloten serie bijeenkomsten van 1 dagdeel tot een hele dag
- 1.2.3 Coaching – Een of meer bijeenkomsten waarin een deelnemer werkt met een trainer.

### 1.3 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes die Artesc voor opdrachtgevers uitbrengt en op alle overeenkomsten die daaruit voort kunnen vloeien. Als in een offerte betere



voorwaarden aangeboden worden dan in de algemene voorwaarden dan zijn de voorwaarden uit de offerte leidend.

## 2 Afnemen van een training of coachingstraject

### 2.1 Niet-bindend karakter van de offerte

Alle offertes van Artesc zijn niet bindend totdat de opdrachtgever door ondertekening van de offerte een overeenkomst met Artesc aangaat.

### 2.2 Totstandkoming van een overeenkomst

Een overeenkomst tussen Artesc en de Opdrachtgever voor het geven van een training of een coachingstraject komt tot stand door rechtsgeldige ondertekening door de Opdrachtnemer van een getekende offerte van Artesc of doordat de Opdrachtgever het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier voor training of coaching ondertekent dan wel online indient.

### 2.3 Kwalificatie trainers

Training of coaching van Artesc wordt gegeven door de eigenaren en/of door een of meer externe trainers. Alle trainers zijn deskundig op het gebied van de trainingsprogramma's die ze verzorgen, zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen omtrent de trainingen en geven deze trainingen met voldoende regelmaat om kwaliteit te kunnen waarborgen.

### 2.4 Training of coaching door een specifieke trainer

Als de opdrachtgever uitdrukkelijk een specifieke trainer wil boeken voor een workshop, training of coaching dan zal die trainer de werkzaamheden ook uitvoeren. Deze wens moet voor de duidelijkheid in de offerte zijn opgenomen. In de offerte wordt dan ook vermeld of het vervangen van deze trainer onder uitzonderlijke omstandigheden voor de opdrachtgever acceptabel is.

### 2.5 Relatie tussen externe trainers tot Artesc

Met de externe trainers heeft Artesc een overeenkomst van opdracht waardoor artikel 7.400 van het BW van toepassing is. Artesc heeft de externe trainers niet in loondienst, en Artesc sluit artikel 7:610BW dan ook uitdrukkelijk uit.

### 2.6 Aansprakelijkheid

Artesc is aansprakelijk voor tekortkomingen in de nakoming van de overeengekomen activiteiten, tenzij de tekortkomingen niet aan Artesc of aan de door Artesc ingezette externe trainers kunnen worden toegerekend.

Als de tekortkoming een gevolg is van een fout van een Externe Trainer dan zal Artesc de verantwoordelijkheid in eerste instantie zelf op zich nemen, maar vervolgens de schade verhalen op de Externe Trainer. De opdrachtgever zal in voorkomende gevallen zodoende alleen met Artesc te maken hebben. Daarmee is Artikel 7: 407 lid 2 BW, van toepassing.

## 3 Annulering door Artesc

### 3.1 Algemene regel bij annulering door Artesc

Als een van de trainers die ingepland zijn voor het geven van een workshop, training of coaching door uitzonderlijke omstandigheden niet in staat zijn om de bijeenkomst te geven dan zal Artesc alles wat mogelijk en redelijk is doen om vervanging te vinden. Als dat niet lukt dan wordt in overleg met de opdrachtgever gekozen om:

- a. De bijeenkomst te verplaatsen en deelnemers die niet op de alternatieve datum of data kunnen bij andere trainingen onder te brengen.



- b. De bijeenkomst door te laten gaan met minder trainers en een inhaalbijeenkomst te organiseren om de gemiste inzet alsnog te leveren.

Voor elke deelnemer die bij op een alternatieve datum niet kan en niet in de gelegenheid is om de bijeenkomst bij een andere training in te halen wordt eveneens een evenredig deel van het factuurbedrag in rekening gebracht.

Als beide opties tot onoverkomelijke bezwaren voor de opdrachtgever leiden dan wordt de bijeenkomst geannuleerd en brengt Artesc een evenredig deel van de kosten op de factuur in mindering.

### **3.2 Annulering door een specifieke trainer**

Als de overeenkomst zo gesloten is dat een specifieke trainer de opdracht uit moet voeren dan gelden dezelfde annuleringsvoorwaarden als gegeven in 3.1. Het verschil is dat de opdrachtgever de overeenkomst kan ontbinden als de persoon in kwestie niet in staat is de bijeenkomst te geven en ook niet in staat is dit op een later tijdstip te doen. Artesc zal indien wenselijk alles wat mogelijk en redelijk is doen om vervanging te vinden om de opdracht alsnog uit te voeren maar de opdrachtgever behoudt het recht om daarvan af te zien. Dit is in lijn met artikel 7:409.1 BW

### **3.3 Het verhalen van gemaakte kosten door de opdrachtgever bij annulering**

In geval van annulering door Artesc zal de opdrachtgever gemaakte kosten niet verhalen op Artesc.

## **4 Het missen van bijeenkomsten**

### **4.1 Inhaalmogelijkheid**

Als een deelnemer door omstandigheden niet in staat is om een (deel) van een bijeenkomst te volgen, dan kan Artesc zich inspannen om de deelnemer bij een vergelijkbare bijeenkomst bij een dezelfde of een andere opdrachtgever het gemiste onderdeel te laten inhalen.

### **4.2 Akkoord door andere opdrachtgever bij deelname door inhalers**

Inhalen is uitsluitend mogelijk bij trainingen waarbij de desbetreffende opdrachtgever akkoord gaat met het toelaten van absentes uit andere trainingen. Afstemming hierover gaat per email. Inhalen is alleen mogelijk als de bijeenkomst waarbij ingehaald wordt voldoende vergelijkbaar is en als daar voldoende begeleiding aanwezig is.

### **4.3 Besloten trainingen zijn mogelijk**

De opdrachtgever is vrij om deelname van inhalers te weigeren in verband met het besloten karakter van een training. Deelnemers van de besloten training kunnen niet bij andere trainingen gemiste onderdelen inhalen.

### **4.4 Initiatief voor organisatie inhalen ligt bij de deelnemer**

Het initiatief voor het aanvragen van een inhaalgelegenheid ligt bij de deelnemer. Als er geen verzoek komt om een inhaalmogelijkheid te bieden dan onderneemt Artesc in principe verder geen actie.

## **5 Annulering door de opdrachtgever**

### **5.1 Algemene gang van zaken**

Verzoek tot annulering gaat in de meeste gevallen met email naar [office@artesc.org](mailto:office@artesc.org). Annulering is pas rechtsgeldig als een bevestigende reactie vanuit Artesc verkregen is.



## **5.2 Annuleren middels aangetekende brief**

Eventuele onzekerheid over tijdigheid van annulering via email is te omzeilen door de annulering per aangetekende brief in te dienen. In dat geval is de afleverbevestiging leidend voor het moment van annuleren.

## **5.3 Herroepingsrecht of bedenktijd**

Op een overeenkomst voor het verzorgen van *in company* trainingen of het volgen van coaching of van een open inschrijvingstraining hanteert Artesc een bedenktijd van veertien dagen. De overeenkomst kan zodoende tot en met veertien dagen na ondertekenen zonder opgave van redenen door de opdrachtgever worden geannuleerd, tenzij de training binnen die veertien dagen is gestart. In dat geval geldt de dag voor aanvang van de training als uiterste moment van annuleren.

## **5.4 Termijn kosteloze annulering van door bedrijven of instellingen**

Annulering van *in-company* workshops, trainingen deelname aan open inschrijvingstrainingen of coaching door (medewerkers van) bedrijven of instellingen kan kosteloos tot 28 dagen voor aanvang. Na dat moment worden de volledige kosten in rekening gebracht.

## **5.5 Termijn kosteloze annulering door een intermediaire groep**

Intermediaire groepen kunnen tot 14 dagen voor aanvang van een training de training of de inzet van een tweede of derde trainer kosteloos annuleren. Als op dat moment het aantal deelnemers te laag is om de training met het afgesproken aantal trainers door te laten gaan dan zal op dat moment besloten worden wat te doen. De keus is om de training –of de inzet van de tweede of derde trainer – te annuleren of het moment van kosteloze annulering een week op te schuiven.

## **5.6 Termijn kosteloze annulering door een privé persoon**

Individuele deelname door een privé persoon aan een training of een coachingstraject kan binnen 14 dagen na ondertekening en vervolgens tot 28 dagen voor aanvang van de training of coaching kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering buiten die termijn worden de kosten van de bijeenkomsten tot het moment van annulering in rekening gebracht ook als de opdrachtgever niet aan de bijeenkomst deelnam. Artesc houdt het recht om bij uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden van de deelnemer af te zien van het in rekening brengen van kosten.

## **5.7 Annulering een of meer bijeenkomsten uit een reeks bijeenkomst**

Het is niet mogelijk om een enkele bijeenkomst uit een reeks bijeenkomsten kosteloos te annuleren. Als de opdrachtgever annuleert dan is dat voor de hele training of coaching.

## **5.8 Annulering door deelnemers bij een intermediaire groep**

Als deelnemers zich ná de annuleringstermijn terugtrekken dan gaat de training door met het afgesproken aantal trainers ook als het aantal deelnemers lager is dan wenselijk. Het verhalen van kosten bij de annulerende deelnemers is aan de intermediaire groep.

## **5.9 Annulering van een coachingsafspraak**

Een coachingsafspraak kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos geannuleerd worden. Daarna worden de volledige kosten in rekening gebracht tenzij uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden aanleiding zijn van de annulering.

# **6 Uitvoering van *in company* workshops en trainingen**



### **6.1 Verantwoordelijkheden Artesc bij een *in company* workshop of training**

Tenzij anders afgesproken is Artesc bij *in company* een workshop of training verantwoordelijk voor het leveren of regelen van:

- a. boeken of readers
- b. video opname apparatuur
- c. verzending van video's naar deelnemers
- d. tussentijds feedback geven op huiswerk
- e. het opstellen en uitwerken van de evaluatie
- f. het uitreiken van certificaten
- g. het versturen van uitnodigingen
- h. een uitgekiend trainingsprogramma
- i. het inzetten van professionele trainers

### **6.2 Vaste trainers**

Artesc streeft ernaar om alle bijeenkomsten van een training te laten gegeven door dezelfde trainers. Als dat door omstandigheden niet lukt dan zullen we trainerswissels toestaan.

### **6.3 Verantwoordelijkheden opdrachtgever bij een *in company* workshop of training**

Bij *in company* workshops of trainingen is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het regelen van cursuszalen, catering en audiovisuele middelen. De wensen voor de opstelling van de zaalruimte en audiovisuele ondersteuning zullen worden opgenomen in de offerte.

### **6.4 Extra verantwoordelijkheden bij *in company* training voor een intermediaire groep**

Bij *in company* trainingen voor een intermediaire groep is de intermediaire groep ook verantwoordelijk voor het werven en administreren van deelnemers. In onderling overleg met Artesc wordt besloten wie zorg draagt voor de uitnodiging, de certificaten en de evaluatie. Deze afspraken worden opgenomen in de offerte. Als er onduidelijkheid over bestaat dan zal Artesc deze zaken voor haar rekening nemen.

### **6.5 Meelopen nieuwe trainers**

Om de kwaliteit van de te leveren workshop of training in de toekomst te garanderen kan Artesc verzoeken om een bij Artesc beginnende trainer of andere medewerker zonder extra kosten mee te laten lopen bij een training. Het is aan de opdrachtgever om hiervoor toestemming te verlenen.

### **6.6 Tachtig procent regeling**

Als een deelnemer minstens 80% deelneemt aan een training dan ontvangt deze na afloop van de training een certificaat. Huiswerkopdrachten tellen mee als onderdeel van de training.

### **6.7 Video- of audio-opnamen door deelnemers niet toegestaan**

Omwille van de veiligheid in de training is het niet toegestaan dat deelnemers video of audio opnamen maken van delen van een bijeenkomst tenzij ze daarvoor toestemming hebben gekregen.

### **6.8 Video-opname presentaties**

Video-opnamen gemaakt van presentaties door de deelnemer worden door Artesc via Vimeo of een ander kanaal aan de deelnemer ter beschikking gesteld. De opnamen zijn beveiligd met een wachtwoord. De link naar de opname en het wachtwoord worden door Artesc enkel aan de deelnemer in kwestie ter beschikking gesteld. Artesc heeft het recht om opnamen te raadplegen voor interne kwaliteitsbewaking. Op verzoek van de deelnemer worden opnamen per direct verwijderd.



## 7 Uitvoering van een coachingstraject

### 7.1 Voor de start van een coachingstraject

Voordat een coachingstraject gestart wordt geeft de opdrachtgever of deelnemer aan wat de coachvraag is. Artesc geeft aan wat de inhoudelijk mogelijkheden zijn en wat de geadviseerde tijdsduur zal zijn.

### 7.2 Offerte

Na accordering van het coachingstraject door de opdrachtgever maakt Artesc een offerte en de opdrachtgever stuurt deze getekend retour voor de start van het coachingstraject. Een overeenkomst voor een coachingsopdracht kan ook tot stand komen door het via een inschrijvings- of aanmeldingsformulier die op dat moment als offerte dienen.

### 7.3 Coachingslocatie

De individuele coaching vindt plaats op het kantoor van de deelnemer of op een ander samen af te spreken locatie. De kosten voor de locatie zijn onderdeel van de kosten voor de coaching.

## 8 Intellectuele eigendom en copyright

### 8.1 Intellectueel eigendom

Door Artesc ontwikkelde trainingen zijn en blijven intellectueel eigendom van Artesc. Onder intellectueel eigendom wordt onder meer verstaan alle wereldwijde auteursrechten, naburige rechten, portretrechten, merkrechten, modelrechten, databankrechten en (aanspraken op) octrooirechten die rusten op de ideeën, ontwerpen, communicatie-uitingen, en alle andere voor intellectueel eigendom in aanmerking komende objecten en producten.

### 8.2 Copyright

Op de door Artesc verstrekt trainingsmateriaal zoals boek en ondersteunende trainingsfilmpjes berust copyright. Mocht een opdrachtgever materiaal van Artesc voor andere doeleinden willen gebruiken dan kan dit alleen in overleg met en met schriftelijke toestemming van Artesc.

## 9 Betalingsvoorwaarden

### 9.1 Tijdstip van facturering

Het tijdstip van facturering van werkzaamheden wordt vastgesteld in de offerte en is in de regel één à twee weken na de eerste bijeenkomst van een training of coachingstraject.

### 9.2 Betalingstermijn

Betaling dient plaats te vinden binnen 21 dagen na ontvangst van (deel)factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen in de offerte.

### 9.3 Uitblijven van betaling

Als de opdrachtgever niet tijdig betaalt dan volgt een tweetal herinneringen. Als betaling na de tweede herinnering uitblijft dan volgt een aanmaning en als dat niet tot betaling leidt dan zal Artesc het verschuldigde bedrag via een incassotraject innen. De kosten voor dat traject komen voor rekening van de opdrachtgever.

## 10 Ontbinding

Als de opdrachtgever of Artesc niet, niet tijdig of niet naar behoren voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst dan is de wederpartij gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, of de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Dat gaat ook op voor een eventueel faillissement, stillegging van of liquidatie van de onderneming van de opdrachtgever.



## 11 Klachtenregeling

### 11.1 Eerste stap in geval van klachten

Klachten worden bij voorkeur eerst mondeling besproken met betrokkenen van Artesc om te kijken of er tot een oplossing gekomen kan worden. Wanneer dit niet lukt dan wordt een van de eigenaren van Artesc daar bij betrokken worden. Als het niet lukt om tot een oplossing te komen of heeft het toch de voorkeur om de klacht te formaliseren dan hanteert Artesc de volgende klachtenregeling:

### 11.2 Indieningstermijn en adressering

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst kunnen tot 3 maanden na uitvoering van de werkzaamheden, volledig en duidelijk omschreven (per post, per e-mail of via de website) worden ingediend bij:

Artesc  
t.a.v. Gijs Meeusen, eigenaar Artesc  
Hezelaarsestraat 22  
5289 NJ Liempde

### 11.3 Vertrouwelijk karakter van de klacht

De klacht zal vertrouwelijk afgehandeld worden. De afhandeling is de verantwoordelijkheid van de eigenaren van Artesc.

### 11.4 Bevestigings- en beantwoordingstermijn

De ingediende klachten wordt binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst bevestigd, en binnen 21 dagen beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Artesc binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de indiener een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

### 11.5 Mogelijkheid tot bezwaar

De indiener kan tegen het antwoord op de klacht in schriftelijk beroep gaan, waarna een onafhankelijke – en gezamenlijk te kiezen – partij de klacht en het antwoord beoordeelt.

### 11.6 Status oordeel beroepsinstantie

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor Artesc bindend; eventuele consequenties worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, afgehandeld.

### 11.7 Opslagtermijn

De registratie van de klachten wordt minimaal 12 maanden bewaard.

### 11.8 Als klachten ongegrond geacht worden

Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan met inbegrip van de onderzoekskosten aan de zijde van Artesc integraal voor rekening van degene die de klacht indiende.

## 12 Aansprakelijkheid en vrijwaring

12.1 Artesc is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens door de opdrachtgever. Onder andere omstandigheden is de schade die op Artesc verhaald kan worden niet groter dan het factuurwaarde van de opdracht waarbij de schade is ontstaan, of de hoogte van het bedrag dat de verzekeraar van Artesc uitkeert bij de geleden schade. Bij langer lopende overeenkomsten is de maximale periode waarover schadevergoeding wordt betaald 6 maanden.

12.2 Artesc is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.





- 12.3** Artesc is niet aansprakelijk voor schade (van welke aard dan ook) die door of tijdens de uitvoering van het wordt toegebracht aan zaken in de nabijheid van de plaats waar gewerkt wordt tenzij er sprake is van wettelijke aansprakelijkheid.
- 12.4** Artesc is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden.
- 12.5** Artesc heeft alleen een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting ten aanzien van de opdrachtgever. Zodoende geeft Artesc geen garanties met betrekking tot de te verwachten resultaten van de door Artesc verrichte werkzaamheden.

## 13 Vertrouwelijkheid

### 13.1 Verwerking van de persoonsgegevens

De gegevens van de opdrachtgevers en deelnemers worden centraal door Artesc bewaard en worden alleen gebruikt om de training mogelijk te maken en te zorgen dat deelnemers op een later datum een duplicaat van hun certificaat op te vragen.

### 13.2 Vertrouwelijkheid

Artesc verwerkt de gegevens strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacy wet- en regelgeving.

### 13.3 Geheimhouding Artesc

Artesc verplicht zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot de gegevens van de opdrachtgever en de deelnemers aan workshops, trainingen en coachingstrajecten. Vertrouwelijke informatie is die informatie die als zodanig wordt verstrekt aan Artesc en alle andere informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden beschouwd.

### 13.4 Geheimhouding trainers

De trainers die door Artesc gevraagd worden om de training te geven hebben een geheimhoudingsverklaring getekend omtrent deze gegevens van opdrachtgevers en deelnemers.

### 13.5 Informatieverstrekking van deelnemers naar opdrachtgevers

Als de opdrachtgever niet dezelfde persoon is als de deelnemer aan trainings- en coachingstrajecten, heeft de opdrachtgever geen recht op vertrouwelijke informatie over deze deelnemer aan trainings- en coachingstrajecten. De deelnemer in kwestie kan wel verzoeken om bevindingen te delen met de opdrachtgever. Artesc gaat hiertoe alleen over als ze een verzoek op schrift hebben ontvangen van de deelnemer en zullen onze reactie daarop alleen delen met de deelnemer.

### 13.6 Vertrouwelijkheid evaluatierapporten

Evaluatierapporten die tot stand kwamen na anonieme evaluatie kunnen aan derden ter beschikking gesteld worden om een indruk te geven van de waardering van workshops, trainingen en coaching door Artesc tenzij de informatie daarin persoonlijk van aard is.

### 13.7 Vertrouwelijkheid rapporten en verslagen

Artesc zal overige rapporten of verslagen betreffende de (organisatie van) de deelnemers aan workshops, trainingen of coachingstrajecten niet ter inzagegeven aan derden tenzij daar nadrukkelijk schriftelijke toestemming voor gegeven is.

## 14 Toepasselijk recht





**14.1** Op elke overeenkomst tussen Artesc ondernemingen in Nederland en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

**14.2** Op Artesc ondernemingen in andere landen dan Nederland is het lokale recht van toepassing.

## **15 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden**

**15.1** Deze voorwaarden worden in maart 2019 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven.

**15.2** Bij twijfel over de uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden bij anderstalige versies, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

**15.3** De versie van de algemene voorwaarden zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst is steeds van toepassing.

