Algemene leveringsvoorwaarden

Versie april 2022

De NRTO algemene voorwaarden en NRTO Gedragscode zijn van toepassing, daarnaast gelden de algemene leveringsvoorwaarden van Kans². Voor trainingen waarbij gebruik gemaakt wordt van de subsidie NL leert door gelden separate aanvullende voorwaarden.

Algemeen

De training/opleiding gaat door bij voldoende deelnemers. Gaat de training/opleiding niet door dan laten wij dit 2 weken voor aanvang van de training aan de opdrachtgever/ deelnemer weten. Wij proberen de deelnemer dan in de volgende opleiding te plaatsen, uiteraard in overleg, of we restitueren het lesgeld.

Artikel 1: Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die een definitieve overeenkomst met Kans² training en coaching heeft afgesloten tot het verrichten van werkzaamheden of aan wie Kans² een offerte heeft verstrekt.
Opdrachtnemer: Kans², maatwerk in training & coaching
Overeenkomst: iedere overeenkomst, langs welke manier ook tot stand gekomen, die Kans² met de opdrachtgever gesloten heeft en elke wijziging hiervan of aanvulling hierop.
Traject: een door Kans² standaard of op maat gemaakte training, opleidingstraject, management development traject, workshop, studie of themadag, lezing, consulting, coaching, e-learning, advisering in de ruimste zin des woords dan wel enige andere vorm van opleiding. Een traject wordt verzorgd voor een particulier of organisatie. De organisatie wijst de groep deelnemers aan voor de besloten bijeenkomst en is hiervoor verantwoordelijk.
Persoonlijk intakegesprek: een gesprek tussen Kans² en de opdrachtgever voorafgaand aan een traject waar een intakegesprek onderdeel van is en een voorwaarde voor deelname, waarin de leerdoelen van het traject en de leerwensen van de opdrachtnemer worden afgestemd.
Startmoment van het traject: het persoonlijke intakegesprek of de eerste dag van het traject. Vanaf het startmoment worden de kosten van de werkzaamheden door Kans² gefactureerd aan de opdrachtgever.
Annuleren/Verplaatsen: het beëindigen of verplaatsen van de opdracht voor het traject of verplaatsen van het startmoment van de opdracht.
Partijen: Opdrachtgever en Kans² gezamenlijk.
Opleidingsmateriaal: trainings- en coaching materiaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook wat door Kans ter beschikking gesteld wordt en onderdeel is van het traject.
CRKBO-registratie: Kans² is erkend als opleidingsinstituut door het CRKBO (btw-vrijstelling, kwaliteit gegarandeerd).

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle tot stand gekomen overeenkomsten tussen Kans² en opdrachtgevers/deelnemers betreffende deelname aan of opdracht tot het houden van trainingen, opleidingstrajecten, management development trajecten, workshops, lezingen, consulting, coaching, e-learning, advisering in de ruimste zin des woords dan wel enige vorm van opleiding, hierna te noemen traject.
2.2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Kans².

Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst

3.1. De overeenkomst tussen Kans² en de opdrachtgever/deelnemer komt tot stand door rechtsgeldige ondertekening van de overeenkomst door opdrachtgever/deelnemer en door schriftelijke bevestiging door opdrachtgever/deelnemer aan Kans² per post of e-mail. Bij digitale aanmelding geldt de online betaling als totstandkoming van de overeenkomst.
3.2. Niet-bindend karakter offerte. Alle aanbiedingen en offertes van Kans² zijn niet bindend totdat tussen partijen ter zake van die offerte een overeenkomst is gesloten.
3.3. Na ondertekening van de offerte of betaling van de bestelling via onze webwinkel door de deelnemer heeft opdrachtgever 14 dagen de tijd om kosteloos te annuleren.
3.4. Bovenstaande artikel 3.3 is enkel geldig indien de offerte is ondertekend of de bestelling gedaan door de deelnemer. Indien het bedrijf de offerte tekent of de bestelling doet geldt deze mogelijkheid van annuleren niet.

Artikel 4: Vertrouwelijkheid

Elk van de partijen staat ervoor in dat zij van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard, zowel tijdens als na beëindiging van de toepasselijke overeenkomst(en), niet aan derden zal meedelen en enkel in het kader van het tussen de partijen gesloten overeenkomst zal gebruiken. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd worden indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.

Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst

5.1. Kans² is gerechtigd:

a. het traject tussentijds te wijzigen, om reden van wijziging in opzet traject, herprogrammering e-learning en/of om reden van kwalitatieve verbetering;
b. de planning van het traject voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen;
c. bij onvoldoende aanmeldingen een traject af te lasten, of nieuwe aanmeldingen voor een bestaand traject niet te accepteren. Ingeschreven deelnemers ontvangen hiervan bericht, waarna hun verplichtingen vervallen en/of reeds voldane verplichtingen worden gerestitueerd;
d. de groepsgrootte in uitzonderingsgevallen te verhogen. De wijzigingen worden door Kans² met de opdrachtgever gecommuniceerd en schriftelijk bevestigd.

5.2. De door Kans² uitgebrachte offertes zijn mede gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt en bij deze staat Kans ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de geoffreerde werkzaamheden heeft verstrekt.

5.3. Kans² zal de door hem te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, uitvoeren. Als bij de uitvoering blijkt dat er omstandigheden zijn die een verandering van de werkzaamheden eisen, dan zal Kans² in overleg met opdrachtgever - of vice versa - naar aanpassing van de oorspronkelijke opdracht streven. Zowel Kans² als de opdrachtgever hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.
5.4. Indien de opdrachtgever, als rechtspersoon, een overeenkomst afsluit voor een organisatie dan bepaalt de opdrachtgever de deelnemers. De opdrachtgever is in alle opzichten verantwoordelijk voor de deelnemers.

Artikel 6. Annulering door opdrachtgever /deelnemer

6.1. De opdrachtgever/deelnemer heeft het recht de opdracht voor het te volgen traject te annuleren per aangetekend verzonden brief of per e-mail aan info@kanskwadraat.nl.
6.2. Annulering van het traject, met uitzondering van het traject coaching, door de opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer van een traject:

Annuleren tot 2 maanden voor aanvang	10% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*

6.3. Annulering Coachingstraject

a. Annulering van coaching door de opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, is tot vier werkdagen voorafgaand aan de start van het coachingstraject kosteloos.

b. Bij annulering of wijziging tussen vier werkdagen en twee werkdagen voorafgaand aan de start van het coachingstraject wordt 50% van de prijs in rekening gebracht.

c. Bij annulering of wijziging korter dan twee werkdagen voor aanvang van het coachingstraject wordt 100% van de prijs in rekening gebracht.

6.4. Verplaatsing van een traject kan alleen in onderling overleg met Kans² tot stand komen en uitsluitend tot vier weken voor aanvang. Voor het overige is de annuleringsregeling lid 1,2 en 3 van kracht.

6.5. Bij tussentijdse beëindiging 50% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs, ongeacht of u aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld:

- Bij opleiding lopend over het jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden/dagen waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand.
- Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.

6.6. De opdrachtgever, of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg met Kans², en alleen indien er andere mogelijkheden tot eenzelfde traject aanwezig zijn, een andere deelnemer aan het traject laten deelnemen. De vervanging moet binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke deelnemer aan Kans² schriftelijk zijn doorgegeven. De consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten worden besproken en schriftelijk vastgelegd. Indien er gebruikt gemaakt wordt van een subsidie om de training te bekostigen is dit vaak niet mogelijk.
6.7. Arrangementen: de annuleringsregeling voor arrangementen, behorend bij een traject, zijn afwijkend per opdracht. Indien van een arrangement gebruik gemaakt wordt, wordt deze door Kans² in de offerte vermeld aan de opdrachtgever.
6.8 Bij trajecten waarbij een persoonlijk intakegesprek plaatsvindt, gelden de volgende regels met betrekking tot het verzetten van dat gesprek:

a. Verzetten is alleen mogelijk in uitzonderlijke situaties. Dit is uitsluitend ter beoordeling van Kans².

b. Verzetten van het persoonlijk intakegesprek is mogelijk mits het nieuwe gesprek plaats kan vinden vóór aanvang van de eerste bijeenkomst van het traject.

c. Verzetten van het persoonlijk intakegesprek, nadat toestemming van Kans² is gekregen, is kosteloos tot twee dagen vóór het persoonlijk intakegesprek, ongeacht de startdatum van het traject. Bij verzetten binnen twee dagen voor aanvang van de eerste bijeenkomst van het traject worden de kosten van dit eerste gesprek in rekening gebracht.

Artikel 7: Annulering door Kans²

7.1. Kans² heeft het recht zonder opgave van redenen, en zonder enige schadevergoeding, middels aangetekend schrijven de overeenkomst met de opdrachtgever per direct en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren als:

a. de opdrachtgever surseance van betaling of zijn faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of dat op een onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd.

b. de opdrachtgever zijn werkzaamheden stopt, ophoudt zijn statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, zijn rechtspersoonlijkheid verliest of zijn bedrijf overdraagt of fuseert met een andere organisatie.

c. de opdrachtgever één of meer verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst met Kans² niet, niet op tijd of niet behoorlijk nakomt, en hij aan deze verplichtingen niet binnen zeven kalenderdagen, nadat hij door Kans² hierover schriftelijk gemaand is, heeft voldaan.

d. Kans² de uitvoering van het traject bij aanvang of tussentijds stopt. In dit geval heeft de opdrachtgever het recht op terugbetaling van het volledige door deze aan Kans² betaalde bedrag.

7.2. Kans² heeft het recht zonder opgaaf van redenen de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) te weigeren. De opdrachtgever heeft op dat moment naar rato het recht op terugbetaling van aan Kans² betaalde bedragen.

Artikel 8. Overmacht

8.1. Als naar redelijk oordeel van Kans² als gevolg van overmacht, waaronder wordt verstaan een buiten haar macht liggende omstandigheid, de uitvoering van de overeenkomst niet zonder tekortkoming mogelijk is of zal zijn, heeft Kans² het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, dan wel de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder enige schadeloosstelling aan de opdrachtgever.
8.2. Als Kans² bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, heeft Kans² het recht het reeds geleverde deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als zijnde een afzonderlijk contract.
8.3. Als de overmacht een bepaald traject betreft, zal Kans² een andere tijd of dag voor het houden van dit traject proberen vast te stellen, of het gehele programma verplaatsen naar een andere datum.
8.4. Als de overmacht het gehele of het nog niet uitgevoerde deel van een traject betreft, en er bestaat geen redelijk vooruitzicht dat deze snel start of hervat wordt, heeft Kans² het recht het traject schriftelijk te annuleren en vervallen de verplichtingen van partijen over en weer zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd wordt.
8.5. Door de opdrachtgever eventueel vooruitbetaalde bedragen voor het traject zullen door Kans², in geval van annulering, naar rato worden teruggestort na aftrek van 20% van de totale prijs ter vergoeding van de door Kans² reeds gemaakte kosten. Als het reeds betaalde minder dan 20% van het totale bedrag bedraagt, vindt geen restitutie plaats.
8.6. Wijzigingen in of van een overeenkomst, dan wel omstandigheden die zich, na het aangaan van de overeenkomst voordoen, kunnen het gevolg hebben dat de overeengekomen prijs en/of de oorspronkelijke planning en levertijd wordt aangepast. Deze wijzigingen zijn geen grond voor ontbinding. Als overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Kans² en de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover nieuwe afspraken maken.

Artikel 9: Prijzen

9.1. Prijzen zijn niet bindend, tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst.
9.2. Alle prijzen zijn inclusief btw tenzij dit uitdrukkelijk anders is vermeld.
9.3. Indien de wettelijke btw-tarieven voor de trajecten die Kans² aanneemt wijzigen, behoudt Kans² zich het recht voor om de opgegeven prijzen tussentijds aan te passen.
9.4. Reiskosten, arrangements- en/of verblijfkosten van deelnemers aan trajecten zijn in de opdracht niet begrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is.

Artikel 10: Betaling

10.1. Kans² brengt de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen in rekening door middel van periodieke facturen, een derde bij de start van het traject, een derde op de helft en een derde na afloop van het traject.

10.2. Indien er sprake is van gesubsidieerde trajecten dan zal het volledige bedrag bij de start van het traject gefactureerd worden.
10.3. De opdrachtgever dient het verschuldigde gefactureerde bedrag te voldoen uiterlijk vijftien werkdagen na datum facturering op de door Kans² aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens veronderstelde tekortkoming door Kans².
10.4. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is Kans² gerechtigd de wettelijke rente en daadwerkelijk gemaakte incassokosten in rekening te brengen.
10.5. De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming van betaling verplicht Kans² alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.
10.6. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is Kans² gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten. Kans² heeft hierbij het recht om deelname aan het traject te weigeren.

Artikel 11: Auteursrecht

11.1. Het auteursrecht op de door Kans² uitgegeven papers, projectmaterialen en trainingsmaterialen berust bij Kans², tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kans² zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.
11.2. Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden en gegenereerde gegevens die voortkomen uit de werkzaamheden van Kans², berust uitsluitend bij Kans² tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
11.3. Kans² houdt zich tevens het recht voor de kennis voortkomend uit de trainingen voor andere doeleinden te gebruiken, vertrouwelijke informatie wordt niet met derden gedeeld.
11.4. Alle geleverde producten blijven het eigendom van Kans² tot het moment dat volledige betaling door de organisatie is gedaan.

Artikel 12: Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van materialen, trainingen, publicaties en andere producten gebruikt tijdens het traject blijft bij Kans².

Artikel 13: Aansprakelijkheid

13.1. Kans² spant zich naar beste inzicht en vermogen in de gegeven opdrachten uit te voeren.
13.2. Kans² aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade behoudens in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.
13.3. Buiten de in lid 2 bedoelde gevallen is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.
13.4. Kans² is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde inkomsten, gederfde omzet en schade door bedrijfsstagnatie.

13.5 Kans² zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

13.6 Kans² zal nooit aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:

a. Een tekortkoming van de opdrachtgever, of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s), bij de naleving van zijn/hun verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.

b. Onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens door de opdrachtgever. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het traject essentiële informatie.

c. Kans² is niet aansprakelijk voor mogelijke gevolgschade van implementatie in de organisatie van opdrachtgever, c.q. deelnemer van door deelnemer tijdens de opleiding gemaakte praktijkopdrachten e.d.

Artikel 14: Registratie van persoonsgegevens

14.1. De registratie van de persoonsgegevens gebeurt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegegevensbescherming (AVG) en staat beschreven in het Privacy Beleid Kans². Dit beleid staat op de website van Kans².

14.2. Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer worden verkregen worden door opdrachtnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende Privacy Wet- en Regelgeving behandeld.

14.3 De Persoonsgegevens worden alleen verwerkt met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever (artikel 8, sub a, Wbp). Deze worden gebruikt voor:

a. het uitvoeren van alle werkzaamheden die verband houden met de overeenkomst;

b. de informatieverzoeken van de opdrachtgever aan Kans²;

c. het telefonische of via het mailadres contact opnemen met de opdrachtgever als dit voor de dienstverlening nodig is;

d. het toesturen van nieuwsbrieven, nieuw of interessante trajecten, ontwikkelingen en andere informatieve berichten. Dit alles binnen het kader van de wetgeving;

e. het uitvoeren van analyses om de dienstverlening van Kans² te verbeteren;

f. het uitvoeren van alle overige werkzaamheden en bewerkingen die samenhangen met de bedrijfsvoering van Kans².

14.4. Kans² garandeert geheimhouding, beveiliging en bewaring;

14.5. De opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer van een traject heeft altijd recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van zijn persoonsgegevens. Hij kan hiervoor schriftelijk contact opnemen met info@kanskwadraat.nl.

14.6. De deelnemer wordt geacht privacyregels toe te passen m.b.t. intern en extern gebruik van video opnames die door deelnemers tijdens de trainingen en opdrachten gemaakt worden. Dat wil zeggen: de trainer handelt in overeenstemming met de in de organisatie van deelnemers van toepassing zijnde privacyregels, betracht zorgvuldigheid waar het gaat om delen van gevoelige informatie, beelden van kinderen en medewerkers door te werken met beveiligde media.

14.7. Deelnemer vrijwaart de eigenaren van de methode voor gevolgen van onbedoeld of ongeoorloofd gebruik door deelnemers en medewerkers van voor de training gemaakte opnames.

Artikel 15: Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

15.1. Persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt tenzij:

a. met uitdrukkelijk gegeven toestemming van betrokkene;

b. de wet hiertoe verplicht of de informatie verzocht wordt door het Openbaar Ministerie en/of de politie in het kader van de opsporing en vervolging van strafbare feiten.

15.2. In geval van een verzoek om het verstrekken van persoonsgegevens aan derden, lid 1, wordt van de behandeling van het verzoek een dossier aangelegd en beslist de directeur als er sprake is van een verzoek dat valt onder de onder lid1 sub a of b van dit artikel opgenomen uitzonderingen.

15.3. Kans² kan derden inschakelen om persoonsgegevens te bewerken. Kans² verplicht deze derden te handelen overeenkomstig de privacy voorwaarden van Kans², welke zijn vastgelegd in een document zoals bedoeld in artikel 14 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

15.4. Persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden.

Artikel 16: Klachtenprocedure

16.1. Inleiding

Kans² hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een werknemer, cliënt, opdrachtgever of een ander ('indieners') niet tevreden is over de dienstverlening. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Kans² een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van indieners van Kans².

16.2. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Vertrouwelijkheid geldt zowel voor Kans² als voor de klager. Deze vertrouwelijkheid geldt zolang de klachtenprocedure loopt.

16.3. Publicatie

De klachtenregeling wordt op verzoek aan werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen toegezonden.

16.4. Indienen klachten

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

Kans², Herculesplein 25 I 3584 AA Utrecht of per e-mail: info@kanskwadraat.nl I of telefonisch 030- 8784881.

a. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de directie van Kans² wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.

b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

c. Een klacht hoort binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Is de klacht niet binnen 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld en ontvangt de indiener een schrijven. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat Kans² alles, binnen haar mogelijkheden, aan het werk zal stellen de klacht naar tevredenheid op te lossen.

16.5. Coördinatie klachtenbehandeling
De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de directie van Kans². Alle klachten worden geregistreerd in het klachten managementsysteem en 2 jaar bewaard.

Artikel 17 - Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen u en de ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op:www.degeschillencommissie.nl.
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

Artikel 18: Toepassing rechter en bevoegde rechter

Op iedere overeenkomst tussen Kans² en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in Utrecht. Uitspraak van de rechter is bindend voor beide partijen.