

---

## ALGEMENE VOORWAARDEN PLATFORM MINDSET

---

### Artikel 1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de gegeven betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Platform Mindset: Platform Mindset, Gorterlaan 19, 9721 ZA Groningen (geen bezoekadres); [www.platformmindset.nl](http://www.platformmindset.nl).

Opdrachtgever: de wederpartij met wie een overeenkomst is gesloten.

Overeenkomst: de overeenkomst die wordt aangegaan op het moment dat de opdrachtgever aan Platform Mindset opdracht geeft tot het uitvoeren van coachingstrajecten, begeleidings-trajecten, opleidingsactiviteiten, en/of wanneer de opdrachtgever zich inschrijft voor opleidingsactiviteiten via de website van Platform Mindset.

Opleidingsactiviteiten: trainingen, cursussen, congressen, workshops, lezingen, keynotes, studiedagen en vergelijkbare opleidingsactiviteiten.

Trainer/coach: degene die de overeenkomst namens of in opdracht van Platform Mindset uitvoert.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Op alle overeenkomsten van Platform Mindset zijn bij uitsluiting van algemene voorwaarden voor de aankoop van producten deze Algemene Voorwaarden (hierna: Voorwaarden) van toepassing. Deze Voorwaarden zijn via internet te raadplegen, zie: [www.platformmindset.nl](http://www.platformmindset.nl). De voorwaarden voor aankoop van producten zijn ondergebracht in een aparte overeenkomst, welke ook op deze website is te raadplegen.

2.2 Het accepteren van een overeenkomst houdt in dat u de toepasselijkheid van deze Voorwaarden aanvaardt.

2.3 Van wat in deze Voorwaarden is bepaald, kan slechts schriftelijk worden afgeweken. Overige bepalingen blijven onverkort van kracht.

### Artikel 3. Algemeen

3.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen Platform Mindset en opdrachtgever waarop Platform Mindset deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

3.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Platform Mindset, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3.3 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

3.4 De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.5 Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Platform Mindset en opdrachtgever zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

3.6 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

3.7 Indien Platform Mindset niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Platform Mindset in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### Artikel 4. Aanbiedingen en offertes

4.1 Alle aanbiedingen en offertes van Platform Mindset zijn vrijblijvend en Platform Mindset behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de prijzen te wijzigen, in het bijzonder wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is.

4.2 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4.3 Een overeenkomst tussen Platform Mindset en de opdrachtgever komt automatisch tot stand wanneer de opdrachtgever zich via de website van Platform Mindset inschrijft voor opleidingsactiviteiten of een bestelling plaatst in de webshop, of door schriftelijke bevestiging door Platform Mindset aan de opdrachtgever van diens schriftelijke, of digitaal ingezonden aanmelding tot opdracht inzake coachingstrajecten, begeleidingstrajecten en/of opleidingsactiviteiten.

4.4 Met het tot stand komen van een overeenkomst verklaart de opdrachtgever de Algemene Voorwaarden van Platform Mindset te kennen en te accepteren. Deze voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen Platform Mindset en de opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 5. Prijzen en betalingen**

5.1 De op de website vermelde prijzen voor de aangeboden producten, diensten en opleidingsactiviteiten zijn in euro's, inclusief btw en exclusief eventuele verzend- en administratiekosten, eventuele belastingen of andere heffingen, tenzij anders vermeld of schriftelijk overeengekomen.

5.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht Platform Mindset niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

5.3 Betaling dient te geschieden zonder korting of compensatie binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

5.4 Betaling kan geschieden op (een van) de wijze(n) zoals aangegeven tijdens het bestelproces of op de factuur.

5.5 Bij overschrijding van de betalingstermijn ontvangt de opdrachtgever maximaal twee betalingsherinneringen. Indien de opdrachtgever vervolgens niet voldoet aan zijn betalingsplicht kan Platform Mindset een incassobureau inschakelen. Indien Platform Mindset haar vordering ter incasso uitbestedt, is de opdrachtgever de incassokosten verschuldigd.

5.6 Indien de opdrachtgever met enige betaling in gebreke is, is Platform Mindset gerechtigd (de uitvoering van) de betreffende overeenkomst en daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten, dan wel te ontbinden.

5.7 Indien de prijzen voor de aangeboden producten en diensten stijgen in de periode tussen de bestelling en de uitvoering daarvan, is de opdrachtgever gerechtigd de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden binnen 10 dagen na mededeling van de prijsverhoging door Platform Mindset.

5.8 Over de door Platform Mindset berekende bedragen voor opleidingsactiviteiten die onder het centraal Register Kort Beroeps Onderwijs (CRKBO) vallen is geen btw verschuldigd.

5.9 Betaling dient te geschieden bij levering via de webshop of binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Platform Mindset aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

5.10 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Platform Mindset op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

5.11 Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever.

5.12 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.

#### **Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst**

6.1 Platform Mindset zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

6.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Platform Mindset het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Een en ander gebeurt dan onder de Algemene Voorwaarden van Platform Mindset, tenzij anders vermeld.

6.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Platform Mindset aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Platform Mindset worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Platform Mindset zijn verstrekt, heeft Platform Mindset het recht de uitvoering van de

overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.4 Platform Mindset is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Platform Mindset is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Platform Mindset kenbaar behoorde te zijn.

6.5 Indien door Platform Mindset of door Platform Mindset ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

6.6 Opdrachtgever vrijwaart Platform Mindset voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

6.7 De overeenkomst tussen Platform Mindset en opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

6.8 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient opdrachtgever Platform Mindset derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Platform Mindset dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

6.9 Platform Mindset is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

#### **Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst**

7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen.

7.2 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties en/of invloed op de einddatum zal

hebben, zal Platform Mindset de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

7.3 In afwijking van lid 2 zal Platform Mindset geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Platform Mindset kunnen worden toegerekend.

#### **Artikel 8. Annulering van in-company opleidingsactiviteiten door de opdrachtgever**

8.1 De opdrachtgever heeft het recht de opdracht te annuleren.

8.2 Annulering kan alleen schriftelijk of per e-mail plaatsvinden. Telefonische annuleringen dienen altijd schriftelijk door de opdrachtgever te worden bevestigd.

8.3 De opdrachtgever heeft bij opleidingsactiviteiten tot 8 weken voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht bedenktijd om de overeenkomst kosteloos te annuleren. Bij annuleringen tussen de 4 en 8 weken voorafgaand aan de opdracht, is de opdrachtgever verplicht tot het betalen van de helft van het factuur- of offertebedrag. Indien de overeenkomst nadien tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever is de opdrachtgever verplicht 100% van het opdrachtbedrag te betalen. De reden van annulering speelt in alle gevallen geen rol. Als annuleringsdatum wordt de datum gehanteerd waarop de schriftelijke annulering is verstuurd. Bij iedere annulering is er eenmalig de mogelijkheid om de opleidingsactiviteit op een ander moment in te halen. De betalingsverplichting wegens annulering blijft wel bestaan.

8.4 In geval de opdrachtgever na aanvang van een opleidingsactiviteit de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet meer aan de activiteit zal deelnemen, is de opdrachtgever verschuldigd tot betaling van de volledige kosten en bestaat geen recht op enige terugbetaling of kwijtschelding.

8.5 Bij tussentijdse beëindiging bestaat het recht tot het sturen van een plaatsvervanger. Platform Mindset en de opdrachtgever gaan hierover in overleg.

#### **Artikel 9. Annulering, uitstel en weigering van opleidingsactiviteiten door Platform Mindset**

9.1 Platform Mindset behoudt zich het recht voor opleidingsactiviteit te annuleren of uit te stellen indien daartoe door Platform Mindset voldoende reden aanwezig wordt geacht, waaronder een te laag aantal deelnemers per opleidingsactiviteit.

Platform Mindset aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor door afstel of uitstel ontstane schade. Platform Mindset verplicht zich uitstel danwel afstel uiterlijk 1 week voor aanvang aan de deelnemers bekend te maken. Bij annulering door Platform Mindset wordt het eventueel reeds betaalde deelnamebedrag volledig terugbetaald.

9.2 Indien daartoe door Platform Mindset voldoende reden aanwezig wordt geacht kan Platform Mindset besluiten een opleidingsactiviteit of een onderdeel daarvan op een andere plaats uit te voeren dan oorspronkelijk is meegedeeld.

9.3 Bij datumwijziging van een opleidingsactiviteit of onderdeel daarvan door Platform Mindset is de opdrachtgever geen bedrag verschuldigd indien de gewijzigde datum niet schikt. De opdrachtgever kan in dat geval de activiteit/het onderdeel kosteloos annuleren.

9.4 Bij wanbetaling heeft Platform Mindset het recht de opdrachtgever uit te sluiten van toekomstige deelname aan opleidingsactiviteiten van Platform Mindset.

9.5 Platform Mindset behoudt zich het recht voor om een deelnemer de toegang tot een opleidingsactiviteit te ontzeggen, wanneer deze gedrag vertoont dat een duidelijke negatieve invloed heeft op het leerproces van de overige deelnemers.

#### **Artikel 10. Certificering bij opleidingsactiviteiten**

10.1 De opdrachtgever heeft het recht een certificaat van deelname op te vragen bij opleidingsactiviteiten met een duur van tenminste één dagdeel, indien meer dan 80% van de activiteit is gevolgd en de activiteit succesvol is afgesloten, dit ter beoordeling van de docent.

#### **Artikel 11. Vervanging**

11.1 Platform Mindset kan te allen tijde een andere collega of derde de opleidingsactiviteit of dienstverlening laten uitvoeren.

#### **Artikel 12. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van dienstverlening**

12.1 Platform Mindset is bevoegd de overeenkomst tot dienstverlening te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Platform Mindset kan worden gevergd.

12.2 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Platform Mindset op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Platform Mindset de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

12.3 Indien Platform Mindset tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

12.4 Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is Platform Mindset gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

12.5 Indien de opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Platform Mindset gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting harezijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

12.6 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Platform Mindset, zal Platform Mindset in overleg met de opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Platform Mindset extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Platform Mindset anders aangeeft.

12.7 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van de opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Platform Mindset vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Platform Mindset op de opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

### **Artikel 13. Afmelden voor deelname training op open inschrijving**

13.1 Wanneer een deelnemer zich heeft ingeschreven voor individuele deelname aan een opleiding, is het mogelijk om de deelname te annuleren. Bij annulering tot 28 dagen voor aanvang, wordt het gehele tarief geretourneerd. Bij annulering tot 14 dagen voor aanvang, wordt de helft van het tarief geretourneerd. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang wordt het volledige tarief in rekening gebracht. Bij iedere annulering is er eenmalig de mogelijkheid om de activiteit op een ander moment in te halen.

13.2 Voor een deelnemer die zich heeft ingeschreven voor individuele deelname aan een opleiding, geldt er een bedenktijd van 14 dagen, gerekend vanaf het moment van inschrijving zoals op de inschrijfbestemming te lezen is. De deelnemer heeft recht op volledige restitutie van het deelnametarief. Wanneer deze termijn valt binnen de annuleringstermijn genoemd in artikel 13.1, is artikel 13.2 leidend.

### **Artikel 14. Levering producten**

14.1 Voor leverbare producten geldt een andere voorwaarde, zoals te lezen op de website [www.platformmindset.nl](http://www.platformmindset.nl).

14.2 Tijdens Nederlandse schoolvakanties worden geen producten verstuurd, mits anders overeengekomen met de opdrachtgever.

### **Artikel 15. Levering downloadbare producten**

15.1 Levering van downloadbare producten vindt plaats door middel van een digitale download. De downloadlink wordt zichtbaar zodra de factuurgegevens zijn ingevuld (er wordt niet daadwerkelijk gefactureerd bij gratis downloads) en de bestelling is geplaatst.

15.2 Aan de leveringsplicht van Platform Mindset zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Platform Mindset geleverde zaken zijn aangeboden aan de opdrachtgever door middel van het beschikbaar stellen van de downloadlink.

### **Artikel 16. Intellectuele en industriële eigendomsrechten**

16.1 De opdrachtgever dient alle intellectuele en industriële copyright en eigendomsrechten welke rusten op de door Platform Mindset geleverde producten en diensten geheel en onvoorwaardelijk te respecteren.

16.2 Platform Mindset garandeert niet dat de aan de opdrachtgever geleverde producten geen inbreuk maken op enig (ongeschreven) intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht van derden.

### **Artikel 17. Reclames en aansprakelijkheid**

17.1 De opdrachtgever heeft de verplichting om de geleverde producten onmiddellijk na ontvangst te inspecteren. Eventuele gebreken dient de opdrachtgever uiterlijk binnen 7 dagen na ontdekking schriftelijk en gemotiveerd aan Platform Mindset te melden.

17.2 Indien is aangetoond dat de opdrachtgever de producten beschadigd of niet in goede orde heeft ontvangen, heeft Platform Mindset de keuze de desbetreffende producten tegen retournering daarvan te vervangen door nieuwe producten dan wel de factuurprijs plus betaalde verzendkosten van verzending daarvan te restitueren.

17.3 Indien de opdrachtgever een product om welke reden dan ook niet wenst af te nemen, heeft de opdrachtgever het recht het product binnen 14 dagen na aflevering aan Platform Mindset te retourneren en de overeenkomst te ontbinden. Door Platform Mindset wordt uiterlijk binnen 14 dagen nadat het product in goede orde (onbeschadigd) is ontvangen, de eventueel reeds ontvangen betaling terugbetaald. De rechtstreekse kosten van terugzending komen voor rekening van de opdrachtgever. Producten die door retourzending zijn beschadigd, worden niet gecrediteerd.

### **Artikel 18. Communicatie**

18.1 Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen de opdrachtgever en Platform Mindset, dan wel tussen Platform Mindset en derden, voor zover betrekking hebbend op de relatie tussen de opdrachtgever en Platform Mindset, is Platform Mindset niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake mocht zijn van opzet of grove schuld van Platform Mindset.

### **Artikel 19. Klachtenprocedure en geschillenregeling**

19.1 Platform Mindset zal alles in het werk stellen om overeenkomsten met opdrachtgevers naar tevredenheid van alle partijen uit te voeren. Mocht de opdrachtgever desondanks toch een klacht hebben, dan kan de opdrachtgever deze schriftelijk kenbaar maken aan Platform Mindset. Platform Mindset zal vervolgens haar uiterste best doen om

in overleg tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen. Wanneer de opdrachtgever en de trainer/coach er samen niet uitkomen, kan de opdrachtgever gebruikmaken van onderstaande klachtenprocedure.

19.2 Platform Mindset beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

19.3 Klachten over de uitvoering van een activiteit moeten binnen 14 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Platform Mindset, nadat de opdrachtgever aan de activiteit heeft mee gedaan.

19.4 De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in artikel 19.3 genoemde termijn toch in behandeling wordt genomen indien, naar het oordeel van de commissie, van de opdrachtgever redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

19.5 Ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Platform Mindset binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

19.6. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

19.7. Bij klachten dient een opdrachtgever zich allereerst te wenden tot Platform Mindset.

19.8 Op overeenkomsten tussen Platform Mindset en de opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de opdrachtgever woonachtig is in het buitenland.

19.9 Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaren bewaard.

19.10 De klachtencommissie bestaat uit de trainer/coach en de eigenaren van Platform Mindset (L. Snijder en I. Corstiaans). Zij onderzoeken de ingediende klacht.

19.11 De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

19.12 De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de opdrachtgever weten.

19.13 Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de trainer/coach die de overeenkomst in opdracht van Platform Mindset heeft uitgevoerd een schriftelijke reactie op de klacht geven. De klachtencommissie zendt een afschrift van de schriftelijke reactie aan de klager.

19.14 Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de trainer/coach een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de opdrachtgever en de betrokken trainer/coach in elkaars aanwezigheid.

19.15 Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid dan wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan Jasper van der Bent (bereikbaar via klachtenfunctionaris@platformmindset.nl) of een onafhankelijke derde die door de klachtencommissie en de opdrachtgever in overleg wordt gekozen.

19.16 De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel en zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager.

19.17 Verlenging van de in artikel 19.16 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.

19.18 Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.

19.19 In het geval van beroep is het oordeel de gekozen onafhankelijke derde bindend voor Platform Mindset en de opdrachtgever en worden eventuele consequenties zo snel mogelijk afgehandeld.

## **Artikel 20. Aansprakelijkheid**

20.1 Indien Platform Mindset aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

20.2 Indien Platform Mindset aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het factuurbedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een

maximum van € 7500,-. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Platform Mindset aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Platform Mindset toegerekend kunnen worden; - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever/deelnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

20.3 Platform Mindset is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

20.4 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Platform Mindset, haar medewerkers, of door haar ingezette derden.

#### **Artikel 21. Overmacht**

21.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

21.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Platform Mindset geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor zij niet in staat is de verplichtingen na te komen.

21.3 Platform Mindset heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid

die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Platform Mindset zijn verplichtingen had moeten nakomen.

21.4 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

21.5 Voor zoveel Platform Mindset ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Platform Mindset gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 22. Toepasselijk recht**

22.1 Op elke overeenkomst tussen Platform Mindset en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

22.2 Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland.

Groningen, 26-02-2022

#### **Platform Mindset**

**Postadres: Gorterlaan 19, 9721 ZA, Groningen**

**Tel: 06 48 49 50 67**

**KvK-nummer: 67579647**

**Btw-nummer: NL857082796B01**