

**Leveringsvoorwaarden
Consonante Communicatie & Onderzoek(2014)**

1 Definities

1. Opdrachtgever: Degene die, handelend in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf, in contact treedt met Consonante en aan Consonante opdracht(en) verstrekt.
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Opdracht: Het verzoek van opdrachtgever en of consument aan Consonante om tegen betaling werkzaamheden te verrichten, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
4. Overeenkomst: Een overeenkomst van opdracht komt tot stand op het moment dat opdrachtgever en of consument een offerte (aanbieding) van Consonante door bevestiging via e-mail heeft aanvaard dan wel dat de opdrachtgever en of consument een opdrachtbevestiging heeft ondertekend en retour heeft gezonden aan Consonante.
5. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. Dag: kalenderdag;
7. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
8. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
9. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
10. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
11. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

2 Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Consonante Communicatie & Onderzoek (ondernemer):
Vestigingsadres: Achterste Kamp 31
Roden 9301 RB
Telefoon: 06 53521623 050 364 1005
e-mail: mail@consonante.nl
KvK-nummer: 040 48363
Btw-identificatienummer: NL1125.33.693 B01
Website: www.consonante.nl en www.driedenkstappen.nl

Alle producten en diensten die op de website www.driedenkstappen.nl worden aangeboden zijn onderdeel van Consonante Communicatie & Onderzoek.

3 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden maken deel uit van iedere overeenkomst, die Consonante met een opdrachtgever

en of consument sluit.

In onderling overleg kunnen de bepalingen vooraf schriftelijk gewijzigd of aangevuld worden.

Een opdracht kan mondeling, telefonisch, schriftelijk, digitaal of op een bierviltje worden gegeven.

Ondernemer stuurt in alle gevallen een opdrachtbevestiging per brief of e-mail naar de opdrachtgever.

In alle gevallen gelden deze algemene leveringsvoorwaarden en de condities en tarieven waaronder de ondernemer gebruikelijk levert. Akkoordverklaring via e-mail geldt als wettelijk akkoord op de opdracht, vergelijkbaar met een ondertekende opdrachtbevestiging.

Als de overeenkomst een online-training betreft dan gelden de leveringsvoorwaarden van Cursira.

Cusira.nl is een handelsnaam van Freeman Media BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel

Brabant onder nummer 18084867 en gevestigd aan de Kraaivenstraat 23-10, 5048 AB Tilburg.

4 Het Aanbod

1. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument en of opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - a. de prijs inclusief belastingen;
 - b. de eventuele kosten van aflevering;
 - c. de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - d. het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - e. de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - f. de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - g. de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - h. of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - i. de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - j. de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - k. de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
 - l. de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

5 De overeenkomst

1. De ondernemer verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen en in overeenstemming met de opdracht en de toelichting daarop.
2. De ondernemer verplicht zich tot geheimhouding van die gegevens van de opdrachtgever die zij in het kader van een overeengekomen opdracht heeft gekregen, waarvan zij weet of kan aannemen dat ze vertrouwelijk zijn. Deze geheimhouding strekt zich uit tot na de beëindiging van de opdracht.
3. Een offerte maakt deel uit van de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging worden alle afspraken vastgelegd. De afspraken kunnen betreffen:
 - a. het doel van de opdracht, het gebruiksdoel van het geleverde eindproduct, de eisen van de opdrachtgever en de omvang van het werk
 - b. de mate waarin de medewerking van de opdrachtgever gewenst is
 - c. de materialen of gegevens die de opdrachtgever aanlevert en binnen welke termijn
 - d. de persoon of autoriteit die het eindproduct goedkeurt

- e. afspraken met betrokken partijen/derden en het toezicht op de nakoming daarvan
 - f. de wijze waarop het eindproduct wordt aangeleverd
 - g. de uiterste aanlevertermijnen, voor concept en voor definitieve versie
 - h. het uurtarief voor ondernemer en overige kosten
4. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument en of opdrachtgever van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
 5. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument en of opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
 6. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
 7. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

6 Herroeping

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument en of opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenkt termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument en of opdrachtgever zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. De consument en of opdrachtgever is bij ontbinding van de overeenkomst verplicht om de betreffende producten binnen 14 dagen retour te sturen. Deze termijn gaat in op de dag dat de consument kenbaar maakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht. Dit kan zowel telefonisch als per mail.

Bij levering van diensten:

1. Indien de levering een tekst bevat, heeft de opdracht betrekking op eenmaal een eenvoudige herziening na overleg met de opdrachtgever. Ook bij andere leveringen dan een tekst is een eenvoudige herziening in de prijs inbegrepen, tenzij expliciet iets anders wordt overeengekomen. Een ingrijpende herziening, meerdere herzieningen of wijzigingen van de oorspronkelijke opdracht zijn niet in de overeengekomen prijs inbegrepen en worden apart in rekening gebracht, tenzij hierover vooraf andere afspraken zijn gemaakt.
2. Bij levering van diensten heeft de consument en of opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

3. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument en of opdrachtgever zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Bij trainingen

1. Indien de opdrachtgever een training annuleert, wordt tot 7 dagen voor aanvang van de training, 50% van het overeengekomen bedrag voor de training in rekening gebracht. Bij annulering 7 dagen of korter voor aanvang van de training is het volledige bedrag verschuldigd.
2. Het is bij onvoorziene omstandigheden aan de kant van de opdrachtgever mogelijk de training op een andere datum te volgen of in te plannen. Dit kan tot 7 dagen voor de aanvang van de training kosteloos. Bij een verzoek tot wijziging binnen 7 dagen voor aanvang van de training worden eventuele extra kosten in rekening gebracht.

7 Kosten in geval van Herroeping

1. Wanneer een opdracht na het verstrekken van de opdrachtbevestiging gewijzigd wordt, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht wordt een aparte afspraak over de honorering gemaakt. Zonder aanvullende offerte gelden de oorspronkelijke voorwaarden, met dien verstande dat extra uren en extra werkzaamheden tegen het afgesproken tarief betaald moeten worden.
2. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening.
3. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door Consonante of sluitend bewijs van complete terugzending overlegt kan worden.

8 Uitsluiting herroepingswet

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument en of opdrachtgever uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - a. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de opdrachtgever is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

9 De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
1. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
2. Aan een beknopt voorstel voor een project of opdracht en aan een oriënterend gesprek zijn geen kosten verbonden. Voor een uitgewerkt voorstel, met een plan van aanpak, wordt minimaal een dagdeel (4 uur) in rekening gebracht. Ondernemer geeft duidelijk aan, wanneer een oriënterend gesprek overgaat in een inhoudelijke werkbespreking.
3. Stelt de opdrachtgever prijs op een verslag van het gesprek, met eventuele voorstellen voor een vervolgbespreking, dan geldt het overeengekomen of gebruikelijke uurtarief. Aantal te besteden uren wordt in overleg vooraf bepaald.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
5. Elke offerte is vrijblijvend en geldt voor acht dagen, tenzij anders is aangegeven. Ook een offerte die in competitie wordt uitgebracht is vrijblijvend. Hij geldt tot een beslissing in de competitie wordt genomen, maar niet langer dan twee maanden.
6. In de offerte, de opdrachtbevestiging en de factuur wordt onderscheid gemaakt tussen uren van de ondernemer, reiskosten, verblijfskosten, directe bureaunkosten, andere materiële kosten en kosten van derden. Indien bij een opdracht werkzaamheden gecombineerd worden met die voor een andere opdrachtgever, dan meldt de ondernemer dat. Ondernemer doet dan een voorstel over de verdeling van de kosten. Reiskosten: brandstofvergoeding van € 0,45 per kilometer. Reistijd in overleg.

10 Conformiteit en garantie

1. De ideeën en de toelichting daarop, die in de offerte of het voorstel voor een bijdrage zijn vervat, blijven eigendom van de ondernemer, zolang de opdracht niet formeel is verstrekt, uitgevoerd en betaald. Ongeoorloofd gebruik ervan betekent een schadeplichtige inbreuk op grond van artikel 162, zesde boek van het BW. Opdrachtgever mag de ideeën en toelichting uit een offerte gebruiken en/of door een ander laten uitvoeren, op voorwaarde dat alle gemaakte uren van de ondernemer vergoed worden tegen het gebruikelijke uurtarief, tenzij hierover vooral andere afspraken worden gemaakt.
2. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
3. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
4. De opdrachtgever aanvaardt de aansprakelijkheid die voortvloeit uit de geleverde bijdragen en diensten. Hij vrijwaart de ondernemer tegen iedere aansprakelijkheid op grond van de huidige of toekomstige wetgeving voor onjuistheden of onzorgvuldigheden, tenzij er sprake is van opzet, grove schuld of ernstige nalatigheid van de kant van de ondernemer. De opdrachtgever vrijwaart de ondernemer tegen iedere aansprakelijkheid als gevolg van weglatingen, toevoegingen of andere niet-geodekeurde wijzigingen in het geleverde materiaal.
5. Consonante is niet aansprakelijk, noch op grond van de wet, noch uit overeenkomst voor zgn. gevolgschade die opdrachtgever en of consument of een derde ter zake van de uitvoering van de overeenkomst mocht lijden, hieronder mede begrepen bedrijfsschade, milieuschade of immateriële schade. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Consonante beperkt tot het factuurbedrag van dat

deel van de overeenkomst waaruit de schade is ontstaan.

11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Alle trainingen worden gehouden onder voorbehoud van voldoende deelname. Consonante behoudt zich het recht voor om de locatie en de datum te veranderen. De opdrachtgever/deelnemer heeft het recht om zonder kosten te annuleren indien een andere locatie of datum hem niet schikt.
8. Bij ziekte van de docent zorgt Consonante indien mogelijk binnen 48 uur voor gelijkwaardige vervanging. Anders is artikel 27 (overmacht) van kracht.

12 Duurtransactie: duur opzegging en verlenging

1. Indien als gevolg van gewijzigde omstandigheden bij de opdrachtgever de opdracht wordt gewijzigd, uitgesteld of ingetrokken, dan is de ondernemer niet verplicht delen van de opdracht die nog niet gereed zijn te leveren. Zij heeft echter wel recht op betaling voor de verrichte arbeid en op een schadevergoeding voor het niet uitgevoerde deel van de opdracht.
2. Indien Consonante door een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens opdrachtgever kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand. Consonante stelt opdrachtgever in kennis van de overmachtstoestand.
3. Duurt de overmachtstoestand 7 dagen, dan hebben beide partijen het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voorzover de overmachtssituatie dit rechtvaardigt. Ingeval van overmacht heeft opdrachtgever geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet als Consonante als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
4. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Consonante onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Consonante kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden o.a. gerekend: oorlog, onlusten, overstroming, brand, stakingen, uitsluitingen, blokkade, oproer, stagnatie of andere problemen bij de productie bij Consonante of haar toeleveranciers, problemen bij het eigen of door derden verzorgde transport, devaluatie, verhoging van invoerrechten en/of accijnzen en/of belastingen, maatregelen van enige

overheidsinstantie, het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning, ongevallen, ziekte en computerstoringen; dit alles zowel bij Consonante als op de locatie waar de uitvoering van de overeenkomst plaatsvindt.

13 Betaling

1. Zolang de opdracht niet tot tevredenheid is afgewikkeld en/of nog niet geheel is betaald, blijven alle rechten bij de ondernemer.
2. Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
5. Betalingsverplichting geldt vanaf het moment van levering, ongeacht het moment van publicatie of verspreiding. De betalingsverplichting geldt ook bij niet-gebruik van de geleverde prestatie.
6. De betalingstermijn is 30 dagen na factuurdatum. Bij betalingen later dan 30 dagen na de factuurdatum is de wettelijke rente over het factuurbedrag verschuldigd, zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling nodig is. Na het verstrijken van de betalingstermijn staat het de ondernemer vrij om zonder nadere ingebrekestelling derden te belasten met incassomaatregelen. Bij opdrachten vanaf € 2.000,- exclusief omzetbelasting betaalt de opdrachtgever en of consument in vooraf overeengekomen termijnen met een eerste betaling van 30% voor aanvang van de opdracht óf factureert de ondernemer de kosten per maand.
7. Alle met de incasso van gefactureerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtelijke incassokosten) komen ten laste van de opdrachtgever en of consument. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom met een minimum van € 200,-, alles exclusief omzetbelasting.

14 Klachtenregeling

8. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
9. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
10. Bij de ondernemer 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 de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

15 Geschillen

1. Producten die op grond van een opdracht zijn geleverd, worden geacht te zijn geaccepteerd als niet binnen 7 dagen na de levering tegenbericht is ontvangen. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Consonante in staat is adequaat te reageren. Het Nederlandse recht is van toepassing. Bij geschillen wordt eerst gepoogd een minnelijke schikking te bereiken. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt,

is de rechter in het gebied van de ondernemer of zijn gemachtigde de aangewezen geschillenrechter.

1. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst of deze voorwaarden zullen, voorzover niet anders door de wet dringend voorgeschreven, zijn onderworpen aan het oordeel van een bevoegd rechter, met dien verstande dat Consonante het recht heeft vorderingen, al dan niet gelijktijdig, tegen opdrachtgever en of consument aanhangig te maken bij andere rechterlijke colleges die bevoegd zijn van dergelijke vorderingen kennis te nemen.

16 Aanvullende bepalingen

Auteursrechten

1. De ondernemer geeft bij levering van teksten en andere werken in de zin van de auteurswet toestemming voor publicatie/verspreiding voor het overeengekomen gebruik.
2. De opdrachtgever mag de bijdrage, in overleg met de ondernemer, opnieuw gebruiken in dezelfde of vergelijkbare vorm. Indien de ondernemer extra werkzaamheden moet verrichten of extra kosten moet maken, worden de kosten daarvan volgens het afgesproken uurtarief in rekening gebracht.
3. Bij auteursrechtelijk beschermde werken is naamsvermelding van de ondernemer verplicht, tenzij daar in de uitvoering overwegende bezwaren tegen bestaan. Deze bezwaren moeten bij het verlenen van de opdracht ter kennis van de ondernemer worden gebracht en door haar worden aanvaard. Het feit dat naamsvermelding in een bepaalde
4. omstandigheid ongebruikelijk is, is geen overwegend bezwaar. Bij overtreding van het bepaalde in dit artikel is de opdrachtgever een extra vergoeding van ten minste 100% (zegge honderd procent) van het overeengekomen honorarium verschuldigd.
5. Bij ingrijpende wijziging van de geleverde bijdrage die niet de goedkeuring van de auteur krijgt, kan de ondernemer op grond van de Auteurswet het gebruik van zijn bijdrage verbieden. In dat geval is de opdrachtgever verplicht tot het betalen van het tot dan verrichte werk.
6. De bepalingen van artikel 16 tot en met 20 hebben ook betrekking op teksten die de ondernemer van derden betreft. De ondernemer garandeert daarbij de opdrachtgever dat hij gerechtigd is tot bovengenoemd gebruik.
7. De in de voorgaande artikelen genoemde bedragen en percentages laten onverlet het recht van de ondernemer om - in geval van een inbreuk op het auteursrecht - de werkelijk geleden materiële en immateriële schade te vorderen. Een vordering tot schadevergoeding laat onverlet het recht al dan niet op de Auteurswet gebaseerde acties te ondernemen, zoals beslaglegging of rectificatie.
8. Voor ideeën en tips van de ondernemer die door de opdrachtgever worden gebruikt voor de realisatie van een product, dient de opdrachtgever de ondernemer een redelijke vergoeding te betalen. Uitgangspunt voor het vaststellen van de vergoeding is het aantal uur, dat ondernemer heeft besteed aan de ontwikkeling van het idee of een percentage van de omzet, die gerealiseerd wordt door de uitvoering van het idee.

Locatie opdrachtgever

9. Indien door Consonante of door Consonante 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.

Eigendom trainingsmateriaal

10. Alle (digitale) documenten, die door Consonante gepresenteerd en verspreid worden in het kader van een training blijven eigendom van Consonante. Opdrachtgever is gerechtigd tot het gebruik van de documenten uitsluitend in het kader van de betreffende eigen vaardigheidsontwikkeling. Documenten mogen niet verspreid en gebruikt worden met een commercieel belang anders dan dat van Consonante.