

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN HET TEAMLAB**1. Toepasselijkheid**

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een verwijzing door Opdrachtgever naar eigen algemene voorwaarden wordt door Opdrachtnemer niet aanvaard behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke instemming daarmee.
- 2) Opdrachtnemer is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen van de voorwaarden gelden ook ten aanzien van de bestaande Overeenkomsten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig vooraf informeren over wijzigingen van de voorwaarden en zal de gewijzigde voorwaarden bekend maken op haar website. De gewijzigde voorwaarden treden twee weken na bekendmaking in werking, of zoveel later als in de bekendmaking is bepaald.

2. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1) Opdrachtnemer: Het Teamlab B.V.
- 2) Medewerkers: werknemers van Opdrachtnemer.
- 3) Samenwerkingspartners: in opdracht van Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever ingezette externe deskundigen, freelancers of associés, specialisten, acteurs e.d.
- 4) Uitvoerenden: Medewerkers en/of Externen.
- 5) Opdrachtgever: degene met wie de Overeenkomst is gesloten.
- 6) Deelnemer: Opdrachtgever, danwel degene(n) voor wie Opdrachtgever de overeenkomst heeft gesloten.
- 7) Dienst: de dienst, zoals een teaminterventie, training, een trainings, een adviesopdracht, die Opdrachtnemer krachtens daartoe strekkende overeenkomst verleent ten behoeve van Opdrachtgever.
- 8) Overeenkomst: een overeenkomst voor het leveren van een Dienst conform artikel 4.
- 9) Uitvoeringsdatum: datum waarop de Dienst, of indien van toepassing het Product, wordt geleverd, zoals de teaminterventie, trainingsdatum, besprekingsdatum, datum waarop Producten ter beschikking worden gesteld.
- 10) Materiaal: materialen die Opdrachtnemer ter beschikking stelt ten behoeve van de Dienst, zoals instrumenten, (online) vragenlijsten, boeken, teamtools, portals, bundels, licenties, e-learning.
- 11) Product: resultaten van een Dienst, zoals teamplan, maatwerktips, rapportages en certificaten
- 12) Offerte: een door Opdrachtnemer gedaan aanbod voor het verlenen van een Dienst voor een bepaalde prijs.
- 13) Vertrouwelijke gegevens: Bedrijfsgegevens en financiële of technische gegevens, waarover Opdrachtnemer en Opdrachtgever uit hoofde van de overeengekomen Diensten - met betrekking tot elkaars organisatie- de beschikking hebben gekregen.

3. Offertes

- 1) Elke Offerte van Opdrachtnemer in welke vorm dan ook gedaan, is vrijblijvend en pas bindend nadat terzake van die Offerte een Overeenkomst tot stand is gekomen.
- 2) Offertes hebben een geldigheidsduur van 1 maand of tot twee weken voor geplande uitvoering, indien deze periode korter dan 1 maand is.
- 3) Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle benodigde informatie heeft verstrekt.

4. Totstandkoming Overeenkomst

- 1) De Overeenkomst voor het leveren van een Dienst komt tot stand door:
 - a) Rechtsgeldige ondertekening door de Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer opgestelde Offerte, of
 - b) Schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de online inschrijving, telefonische of schriftelijke opdracht van Opdrachtgever voor een Dienst tegen een bepaalde prijs, of



- c) Schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de mondeling met Opdrachtgever besproken te leveren Dienst voor een bepaalde prijs, of
- 2) Mondelinge toezeggingen door en afspraken met Medewerkers of Externen van Opdrachtnemer binden de Opdrachtnemer slechts voor zover en pas nadat zij door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd.
- 3) De opdrachtgever/consument heeft het recht om binnen 14 dagen na ontvangst van de producten of het tot stand komen van de overeenkomst, zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen (bedenktermijn). Binnen deze termijn kan de opdrachtgever/consument de overeenkomst kosteloos ontbinden, conform de wettelijke bepalingen inzake herroepingsrecht

5. Geheimhouding

Voor zover Opdrachtnemer en Opdrachtgever vertrouwelijke informatie van elkaar in het kader van een Overeenkomst ter kennis zijn gekomen, zullen zij deze informatie enkel gebruiken in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen ten aanzien van deze vertrouwelijke informatie geheimhouding betrachten, tenzij openbaarmaking van deze informatie voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, een wettelijke of beroepsplicht noopt tot openbaarmaking, als bewijs in gerechtelijke procedures (ook tuchtrechtspraak) moet dienen. Opdrachtgever Opdrachtnemer (of vice versa) van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de Vertrouwelijke informatie via openbare bronnen verkregen of beschikbaar is. Opdrachtnemer en Opdrachtgever nemen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid van de Vertrouwelijke informatie.

6. Gegevensbescherming

Begrippen als 'verwerken', 'Persoonsgegevens', 'Verantwoordelijke', 'Verwerker' hebben de betekenis die daaraan is gegeven in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

- 1) Opdrachtnemer treedt voor de verwerking van Persoonsgegevens ter uitvoering van zijn Diensten aan Opdrachtgever op grond van een Overeenkomst in beginsel op als de Verantwoordelijke. Partijen blijven ieder ten aanzien van hun eigen verwerking van Persoonsgegevens in de hoedanigheid van Verantwoordelijke zelfstandig verantwoordelijk voor het naleven van alle toepasselijke wet- en regelgeving ter bescherming van Persoonsgegevens.
- 2) Indien naar het oordeel van Partijen- waarbij Opdrachtnemer een doorslaggevende stem heeft- in het kader van een Overeenkomst de Dienst primair gericht is op het verwerken van Persoonsgegevens en Opdrachtgever dus de doeleinden van en middelen voor de gegevensverwerking vaststelt, treedt Opdrachtgever op als Verantwoordelijke voor de verwerking van Persoonsgegevens en Opdrachtnemer als Verwerker. Partijen stellen in dit geval een daartoe strekkende verwerkersovereenkomst op die voldoet aan de eisen die de AVG daaraan stelt.



7. Intellectuele eigendomsrechten

- 1) Opdrachtnemer is en blijft eigenaar van alle bij haar dienstverlening betrokken Producten (waaronder rapportages), Materialen (waaronder handboeken en webportals).
- 2) De intellectuele eigendomsrechten van het eindresultaat van de Dienst waaronder maar niet beperkt tot de door de Opdrachtnemer in het kader van de opdracht bewerkstelligde, inhoud van het trainingsmateriaal, originele schetsen en ontwerpen, tekeningen, (digitale) afbeeldingen, documentatie, gegevens, instructies, werkwijzen, rapporten, resultaten en de daarin vervatte informatie, berusten bij de Opdrachtnemer danwel bij een door haar aan te wijzen derde.
- 3) Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de Dienst gebruik maken van Materialen, waarvan de rechten berusten bij derden. Opdrachtgever zal afspraken tussen derden en Opdrachtnemer ten aanzien van deze Materialen respecteren en in acht nemen.
- 4) Onder de intellectuele eigendomsrechten worden onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan auteursrechten (inclusief auteursrechten op algoritmes en/of software), databankrechten, modelrechten, merkenrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, domeinnaamrechten, rechten op knowhow en/of enige andere vorm van bescherming die het recht verleent aan uitvindingen, modellen, ontwerpen, bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie of technische informatie in enige vorm.
- 5) Een Overeenkomst houdt geen overdracht van rechten in, tenzij in een Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, en Opdrachtnemer behoudt dan ook alle bevoegdheden die voortvloeien uit de intellectuele eigendomsrechten.
- 6) Voor zover van toepassing, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toestemming om de aan Opdrachtnemer toebehorende Producten en Materialen binnen de eigen organisatie te gebruiken in overeenstemming met de aan dit gebruik in de Overeenkomst gestelde voorwaarden en uitsluitend voor zover noodzakelijk voor het met de Dienst beoogde doel.
- 7) Voor zover de toestemming, zoals bepaald in artikel 7.6, voorziet in een bundel van meerdere gebruiksrechten van Producten en/of Materialen, geldt dat de overeengekomen aantallen gebruiksrechten binnen de overeengekomen duur van de Overeenkomst worden afgenomen. Na afloop van de overeenkomstduur verloopt de geldigheid van de bundel, en vervallen niet verbruikte gebruiksrechten.
- 8) Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer dat gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens geen strijd oplevert met wettelijke voorschriften of inbreuk maakt op beschermde rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle directe en indirecte gevolgen van aanspraken van derden jegens Opdrachtnemer als gevolg van niet-nakoming van deze garantie.

8. Aantrekken van Opdrachtnemers' personeel

Opdrachtgever mag tijdens het uitvoeren van de opdracht en binnen 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen werknemers van Opdrachtnemer in eigen dienst nemen of met deze medewerker over indiensttreding onderhandelen c.q. gebruik maken van door deze in andere hoedanigheid te verrichten diensten dan in overleg met de wederpartij.

9. Tarieven en kosten

- 1) De op de Dienst betrekking hebbende tarieven en eventuele bijkomende kosten staan vermeld in de Overeenkomst.
- 2) Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de Offerte aangegeven of daarin zijn begrepen de reizen, reis- en verblijfkosten, accreditatiekosten en andere Dienst gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gebracht. Deze kosten zullen afzonderlijk worden berekend. Tarieven kunnen jaarlijks worden gewijzigd. Opdrachtgever zal vooraf van deze wijziging op de hoogte worden gebracht.
- 3) Voor werkzaamheden die, op verzoek van de Opdrachtgever, plaatsvinden op vrijdagavond en zaterdag brengt Opdrachtnemer een toeslag van 50% in rekening. Voor werkzaamheden op zondag is deze toeslag 100%.
- 4) Indien de Dienst bestaat uit advieswerkzaamheden, wordt op basis van nacalculatie gefactureerd.

10. Betalingsvoorwaarden



- 1) Betaling dient te geschieden op door Opdrachtnemer te bepalen wijze binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 2) Bedragen zijn exclusief 21% btw. Is de Opdrachtnemer vrijgesteld van btw? Dan is het in bepaalde trajecten mogelijk BTW vrij te factureren.
- 3) Wanneer de offerte op basis van fixed price wordt gegund, zal afhankelijk van het offertebedrag in delen worden gefactureerd:
 - a) Offertebedrag kleiner dan €15.000,00: één factuur ongeveer een maand voor aanvang van het project.
 - b) Offertebedrag groter dan €15.000,00: twee facturen van elk 50% van de projectsom waarvan u één factuur voor aanvang van het project ontvangt en één factuur omstreeks de einddatum van het project.
- 4) Na het verstrijken van de in artikel 10 lid 1 bepaalde termijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en uit dien hoofde verdragingschade overeenkomstig art. 6:119a BW verschuldigd.
- 5) Ingeval van verzuim is Opdrachtnemer voorts gerechtigd zonder nadere aankondiging en/of ingebrekestelling alle nog te verrichten diensten op te schorten en maatregelen ter incasso te nemen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de (buitengerechtelijke) kosten ter verkrijging van voldoening van de factuur van Opdrachtnemer.
- 6) Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is het Opdrachtgever niet toegestaan enige betalingsverplichting jegens Opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook, te verrekenen met een vordering van Opdrachtgever op Opdrachtnemer. Evenmin is Opdrachtgever gerechtigd haar betalingsverplichting op te schorten.

11. Uitvoering van de Overeenkomst

- 1) Om de uitvoering van de Overeenkomst goed te laten verlopen, verstrekt de Opdrachtgever tijdig alle informatie die Opdrachtnemer nodig heeft.
- 2) Als Opdrachtnemer daarom verzoekt, verschaft de Opdrachtgever op zijn locatie kosteloos de voor de uitvoering benodigde middelen.
- 3) De uitvoering door Opdrachtnemer heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting'. Opdrachtnemer spant zich naar beste weten in om de gewenste resultaten te bereiken, maar het resultaat kan niet worden gegarandeerd.
- 4) Wat betreft accreditatieaanvragen heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer spant zich naar beste weten in om de gewenste accreditaties te verkrijgen, maar de verstrekking daarvan kan niet worden gegarandeerd.
- 5) Opdrachtnemer is gerechtigd derden bij de uitvoering van de Dienst te betrekken of in te schakelen, tenzij Opdrachtgever hiertegen vooraf uitdrukkelijk een bezwaar heeft gemaakt.
- 6) **Incompany en maatwerktrainingen**
 - a) Opdrachtgever verzorgt de locatie en het vergaderarrangement, al dan niet met lunch, ook voor de medewerkers en/of externen van Opdrachtnemer die de Overeenkomst uitvoeren. Alle hieraan verbonden kosten worden gedragen door Opdrachtgever.
- 7) **Advisering, begeleiding, coaching**
 - a) De duur van de opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer verkrijgt en de medewerking die door Opdrachtgever en/of deelnemer wordt verleend. Opdrachtnemer kan dan ook niet gehouden worden aan de ingeschatte doorloop- en/of uitvoeringstijd.

12. Wijziging en annulering van de Overeenkomst

- 1) Indien tussentijdse wijziging van de Dienst ontstaat door toedoen van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen in de Overeenkomst. Indien uitbreiding, wijziging en/of aanpassing leidt tot (meer-)kosten is Opdrachtnemer gerechtigd deze kosten aan Opdrachtgever door te berekenen.
- 2) Opdrachtnemer kan wijzigingen aanbrengen in Uitvoerenden, indien hij meent dat dit voor het leveren van de Dienst noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de uitvoering niet verminderen, noch de continuïteit van de Dienst ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van Uitvoerenden kan ook op verzoek van de Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer plaatsvinden.
- 3) In geval van ziekte of andere bijzondere omstandigheden van de Uitvoerenden kan Opdrachtnemer de uitvoering verplaatsen of annuleren onder vergoeding van de locatiekosten indien en voor zover



Opdrachtgever die is verschuldigd en, in het geval van annulering, tevens onder creditering van de overeengekomen prijs.

- 4) Opdrachtnemer kan de Overeenkomst tussentijds beëindigen of annuleren indien hij van mening is dat de uitvoering niet meer kan plaatshebben conform de Overeenkomst en eventueel latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden bekend gemaakt.
- 5) In geval van overmacht zoals een pandemie kan Opdrachtnemer de uitvoering online laten plaatsvinden.
- 6) **Open inschrijving**
 - a) Opdrachtnemer is gerechtigd:
 - i) de inhoud of vorm van het programma tussentijds te wijzigen vanwege door derden gestelde eisen of maatregelen of om andere kwalitatieve redenen;
 - ii) De plaats en/of Uitvoeringsdatum te wijzigen;
 - iii) Bij onvoldoende inschrijvingen wijzigingen in de uitvoering aan te brengen of tot uiterlijk twee weken voor aanvang de training te annuleren;
 - iv) De groepsgrootte te verlagen of te verhogen.
 - b) Opdrachtgever is gerechtigd:
 - i) Bij verhindering een geschikte vervanger te sturen. Bij niet verschijnen op de eerste dag van de training of tussentijdse beëindiging van deelname worden de volledige trainingsprijs alsmede volledige arrangementskosten in rekening gebracht. Gemiste bijeenkomsten kunnen niet worden ingehaald.
 - ii) De Overeenkomst schriftelijk te annuleren.
 - (1) Voor open trainingen en opleidingen in Nederland: Tot 4 weken voor de Uitvoeringsdatum wordt 55 euro administratiekosten in rekening gebracht. Bij annulering tussen 4 en 2 weken voor aanvang van de uitvoering geldt een restitutie van 50% van het overeengekomen trainingsgeld. Bij annulering minder dan 2 weken voor aanvang van de uitvoering geldt geen mogelijkheid tot restitutie, de Opdrachtgever is het volledige, overeengekomen trainingsgeld verschuldigd. Na betaling van een webinar of 100% online training heeft de Opdrachtnemer geen recht op teruggave van de trainingskosten. Een vervanger kan deelnemen.
- 7) **Incompany teamaanbod**
 - a) Opdrachtgever is gerechtigd:
 - i) De plaats en/of Uitvoeringsdatum te wijzigen. Dit kan kosteloos tot acht weken voor de Uitvoeringsdatum. Ingeval van wijziging binnen acht weken voor de Uitvoeringsdatum is Opdrachtgever 100% van de trainingsprijs verschuldigd. De nieuwe plaats en/of Uitvoeringsdatum zal gezamenlijk met Opdrachtnemer worden vastgesteld.
 - ii) De uitvoering tussentijds te beëindigen. De Opdrachtgever blijft de volledige trainingsprijs verschuldigd.
 - iii) De Overeenkomst schriftelijk te annuleren.
 - (1) Voor incompany, maatwerktrainingen en opleidingen in Nederland: Tot 6 weken voor de Uitvoeringsdatum wordt 500 euro administratiekosten in rekening gebracht. Bij annulering tussen 6 en 4 weken voor aanvang van de uitvoering geldt een restitutie van 50% van het overeengekomen trainingsgeld. Bij annulering minder dan 4 weken voor aanvang van de uitvoering geldt geen mogelijkheid tot restitutie, de Opdrachtgever is het volledige, overeengekomen trainingsgeld verschuldigd.
 - iv) Indien Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever de locatie een vergaderarrangement heeft verzorgd, zullen de wijzigings- of annuleringskosten daarvan eveneens integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 8) **Producten en Materialen**

Annulering van ter beschikking gestelde online leeromgeving, Producten en Materialen is niet mogelijk.
- 9) **Terugbetaling bij annulering**

Indien een Opdracht reeds geheel of gedeeltelijk is betaald en binnen de in deze voorwaarden gestelde annuleringsvoorwaarden wordt geannuleerd, zal Opdrachtnemer het door Opdrachtgever betaalde bedrag (voor zover van toepassing, verminderd met eventuele reeds gemaakte kosten) terugbetalen. De terugbetaling geschiedt binnen 30 dagen na bevestiging van de annulering door Opdrachtnemer, via dezelfde betaalmethode als waarmee de betaling is voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.



13. Overmacht

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van de Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst reeds te voorzien - die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlogen, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, brand, computeruitval bij Opdrachtnemer, pandemieën, langdurige ziekte van Uitvoerenden en andere ernstige storingen bij Opdrachtgever of diens leveranciers.

14. Opschorting en ontbinding

- 1) In geval van verhindering tot uitvoering van de Overeenkomst ten gevolge van overmacht treedt de Opdrachtnemer in contact met Opdrachtgever en is Opdrachtnemer gerechtigd om zonder gerechtelijke tussenkomst:
 - a) Hetzij de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten zolang de omstandigheid die leidt tot overmacht en de gevolgen hiervan voortduurt;
 - b) Hetzij de Overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden zonder dat hij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
- 2) Gedurende de opschorting, zoals bedoeld in artikel 14.1, is Opdrachtnemer bevoegd en aan het einde daarvan is hij verplicht te kiezen voor de uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst.
- 3) Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige met de Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst of uit een daarmee samenhangende overeenkomst voortvloeit, danwel indien goede grond bestaat voor de vrees dat de Opdrachtgever niet in staat is of zal zijn om aan zijn contractuele verplichtingen jegens Opdrachtnemer te voldoen, alsmede ingeval van faillissement, surseance van betaling, stillegging, liquidatie of gedeeltelijke overdracht - al dan niet tot zekerheid - van het bedrijf van de Opdrachtgever, waaronder begrepen de overdracht van een belangrijk deel van zijn vorderingen, is Opdrachtnemer gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst:
 - a) Hetzij de uitvoering van elk van deze overeenkomsten voor ten hoogste zes maanden op te schorten;
 - b) Hetzij deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alsdan is Opdrachtnemer niet tot enige schadevergoeding of garantie gehouden onverminderd de hem verder toekomende rechten.
- 4) Gedurende de opschorting, zoals bedoeld in artikel 14.3 sub a, is Opdrachtnemer bevoegd en aan het einde daarvan is hij verplicht te kiezen voor uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opgeschorte overeenkomst(en).
- 5) Ingeval van opschorting krachtens lid 3 sub a verbeurt Opdrachtgever een boete van 50% van het overeengekomen honorarium dat - te rekenen vanaf het moment van het feitelijk beëindigen van de werkzaamheden - bij een reguliere voortzetting van de overeenkomst verschuldigd zou zijn geweest. Deze boete is onmiddellijk opeisbaar.

15. Klachten

Klachten betreffende de verrichte diensten en/of het geleverde dienen, mits een gesprek met de teamcoach, trainer of de verantwoordelijke projectcoördinator niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, schriftelijk bij Opdrachtnemer te zijn ingediend bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt de verrichte dienst goedgekeurd te hebben. Is de klacht daarna niet naar tevredenheid afgehandeld, kan men zich wenden tot een onafhankelijke derde. Alle partijen beschouwen het oordeel van deze onafhankelijke derde als bindend; eventuele consequenties voor Het Teamlab worden snel afgehandeld.

Klachten betreffende de verrichte diensten en/of het geleverde dienen uiterlijk zes maanden na het ontstaan van de klacht te zijn ingediend. Opdrachtnemer streeft ernaar de klacht binnen 4 weken af te handelen. Mocht het langer duren, dan ontvang men hierover tijdig bericht. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Het Teamlab registreert de klacht en de wijze van afhandeling en bewaart deze gedurende een jaar.



16. Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer aanvaardt behoudens voor opzet en grove schuld geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van verrichte Diensten en/of door gebruik van het geleverde of door de ongeschiktheid daarvan voor het doel waarvoor Opdrachtgever het geleverde heeft afgenomen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor onrechtmatige daden van Externen.

De aansprakelijkheid zal in ieder geval beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen van het voor die Dienst in rekening gebrachte honorarium of het totale bedrag van het geleverde, voor zover het bedrag gedekt wordt door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer. Bij Overeenkomsten die een langere looptijd dan 6 maanden hebben, geldt een verdere beperking van de aansprakelijkheid tot maximaal 10.000 euro.

17. Geschillen en toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden en de Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, voortvloeiende uit of ten gevolge van rechtshandelingen waarop de onderhavige algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechterlijke instantie in Amsterdam behoudens een nadere uitdrukkelijk door partijen gemaakte andere forumkeuze.

