

Algemene voorwaarden Bureau Tromp B.V.

december 2024

1. ALGEMEEN

- a) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en overeenkomsten met Bureau Tromp, gevestigd en kantoorhoudende te Utrecht.
- b) De voorwaarden hebben betrekking op, maar zijn niet beperkt tot, het uitbrengen van offertes voor en de uitvoering van en deelname aan projecten, interim management, cursussen, trainingen en andere vormen van opleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin van het woord, tussen Bureau Tromp en haar opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
- c) De toepasselijkheid van eventuele andere (algemene) voorwaarden of bedingen van de opdrachtgever wijst Bureau Tromp uitdrukkelijk van de hand.
- d) Indien sprake is van een overeenkomst gesloten met meer dan één opdrachtgever, is iedere opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van alle verplichtingen die op grond van de overeenkomst en deze voorwaarden op de opdrachtgever rusten.
- e) Wijzigingen van c.q. aanvullingen op deze voorwaarden en/ of de overeenkomst, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen van (medewerkers van) Bureau Tromp zijn slechts geldig indien en voor zover deze door Bureau Tromp schriftelijk zijn vastgelegd en bevestigd en gelden alleen voor die betreffende overeenkomst.
- f) Bureau Tromp neemt privacy serieus. Door aanvaarding van deze voorwaarden verklaart opdrachtgever ook kennis te hebben genomen van het privacy statement van Bureau Tromp en hiermee akkoord te gaan.

2. GRONDSLAG OFFERTES

- a) Offertes van Bureau Tromp zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld en zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de overeenkomst heeft verstrekt.
- b) Aan kennelijke verschrijvingen en/of fouten in de offerte kan de opdrachtgever geen rechten ontlenen.
- c) De door Bureau Tromp gemaakte offertes zijn maximaal 30 (dertig) dagen geldig, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld.

3. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST EN MEERWERK

- a) Een overeenkomst tussen Bureau Tromp en de opdrachtgever komt tot stand na ondertekening door de opdrachtgever van de offerte van Bureau Tromp met de bepaling van inhoud en uitvoeringscondities van een opdracht en geldt totdat alle verplichtingen die uit grond van deze overeenkomst zijn aangegaan, zijn nagekomen.
- b) Een overeenkomst komt tevens tot stand indien
 - Bureau Tromp een aanmelding dan wel opdracht van een opdrachtgever schriftelijk heeft aanvaard
 - Bureau Tromp per mail of mondelinpg een akkoord op de offerte van de opdrachtgever heeft ontvangen.

Bureau Tromp
Peppelkade 33
3992 AL Houten

Tel. 030 227 0000
info@bureautromp.nl
www.bureautromp.nl

IBAN NL63RABO0171676408
KVK 55438172

- c) Eventueel meerwerk wordt afzonderlijk in rekening gebracht en wordt berekend op grondslag van de bij het aangaan van de overeenkomst gestelde condities. Minderwerk wordt slechts verrekend indien partijen dit vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.

4. UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN

- a) Bureau Tromp zal de te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een “inspanningsverplichting”, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
- b) Het is Bureau Tromp toegestaan om bij de uitvoering van de verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden voor rekening en risico van opdrachtgever.

5. OVERMACHT

Onder overmacht wordt o.a. verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, terrorisme, epidemieën, oproer, brand, natuurramp, diefstal, stroomstoring, internetstoring, storing in het e-mailverkeer, virusinfectie of computervredebreuk door derden, weersomstandigheden, waterschade, molest, werkstaking, verkeersstoring, files, overheidsmaatregelen, wijzigingen in wet- en regelgeving.

- a) Indien Bureau Tromp door een niet aan haar toe te rekenen omstandigheid verhinderd is de gesloten overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen, is Bureau Tromp gerechtigd de nakoming op te schorten totdat uitvoering wel mogelijk is. De opdrachtgever is aan Bureau Tromp in dat geval een vergoeding voor het reeds uitgevoerde gedeelte verschuldigd. Wanneer het opgeschorte gedeelte later is uitgevoerd, is de opdrachtgever Bureau Tromp het gehele bedrag verschuldigd.
- b) Indien door een niet aan Bureau Tromp toe te rekenen omstandigheid uitvoering door Bureau Tromp van de overeenkomst zinloos is of wordt of latere uitvoering redelijkerwijs niet van Bureau Tromp kan worden verlangd, is Bureau Tromp gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot schadevergoeding.
- c) Onder niet aan Bureau Tromp toe te rekenen omstandigheden dient in ieder geval te worden verstaan, iedere van de wil van Bureau Tromp onafhankelijke omstandigheid, ook indien die omstandigheid Bureau Tromp zelf betreft, waardoor het voor Bureau Tromp redelijkerwijs niet meer mogelijk is om haar verplichtingen te voldoen, tenzij deze omstandigheden zijn ontstaan door opzet of grove schuld van Bureau Tromp.
- d) Door bepaalde omstandigheden kan het (incidenteel) voorkomen dat Bureau Tromp de trainingslocatie van een geplande training kort voor aanvang moet wijzigen. Hoewel BT dit ten allen tijden probeert te voorkomen; houdt BT zich dit recht nadrukkelijk voor. Een betreffende wijziging valt niet op BT te verhalen en komt voor rekening en risico van de deelnemer

6. TER BESCHIKKING STELLING VAN INFORMATIE, MEDEWERKERS EN WERKRUIMTE DOOR DE OPDRACHTGEVER

- a) Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Bureau Tromp nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van bureau Tromp betrokken (zullen) zijn.



- b) Als Bureau Tromp daarom verzoekt, biedt de opdrachtgever op zijn locatie kosteloos een werkruimte met telefoonaansluitingen, internetaansluiting ten behoeve van de trainer/adviseur van Bureau Tromp.

7. PERSONEEL

- a) Trainings/Adviesteam en wijzigingen daarbinnen:
Bureau Tromp bepaalt - na afstemming met de opdrachtgever – welke personen de verleende opdracht zullen uitvoeren. Bureau Tromp kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het team wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht of voor andere redenen noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het team kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met Bureau Tromp plaatsvinden.
- b) Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel:
Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij. Dit geldt ook voor ingehuurde derden (zoals zelfstandige trainers/adviseurs).

8. TARIEVEN EN KOSTEN VAN DE OPDRACHT

- a) Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de bureaunkosten, reisen, reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten zoals huur van accommodatie en audiovisueel materiaal. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.
- b) Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die Bureau Tromp noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten en btw opgenomen, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

9. BETALINGSVOORWAARDEN

- a) Het honorarium, de tarieven en de kosten zoals in artikel 7 genoemd, brengt Bureau Tromp maandelijks bij (voorschot-)declaratie in rekening. Betaling dient te geschieden binnen 15 dagen na declaratiedatum. Alle aan de opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen moeten zonder korting of inhouding worden voldaan. De opdrachtgever is niet bevoegd tot verrekening.
- b) Na de vervaldag van 15 dagen wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan Bureau Tromp met een beroep op de onzekerheidsexceptie, de uitvoering van de opdracht opschorten.
- c) Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op andere wijze te kort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, waaronder begrepen de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.



- d) Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

10. WIJZIGING VAN DE OPDRACHT, C.Q. MEERWERK

- a) De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
- b) Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, dan zal Bureau Tromp de opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.
- c) Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Bureau Tromp de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, dan zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

11. DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT

- a) De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het team worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Bureau Tromp verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Bureau Tromp kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.
- b) Indien van toepassing is de opdracht in financiële zin opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd.
- c) Indien de opdrachtgever niet binnen een termijn van 15 dagen na ontvangst van de eindafrekening reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

12. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN EEN OPDRACHT

- a) Ieder der partijen is gerechtigd deze overeenkomst voortijdig eenzijdig te beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient zo spoedig mogelijk gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij bekend te worden gemaakt.
- b) Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Bureau Tromp vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.
- c) Bureau Tromp mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Bureau Tromp behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaratie voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking



zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

- d) Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsuitvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.
- e) Indien de opdrachtgever in gebreke is met de juiste of tijdige nakoming van een of meer van zijn verplichtingen, of wanneer Bureau Tromp goede grond heeft daarvoor te vrezen, dan is Bureau Tromp bevoegd om de eigen (daar tegenoverstaande) verplichtingen op te schorten.

13. ANNULERING OF WIJZIGING TRAINING DOOR OPDRACHTGEVER (IN-COMPANY)

- a) De opdrachtgever van een training heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training schriftelijk c.q. per e-mail onder opgaaf van redenen, met de onder 13 b vermelde opzegtermijnen te annuleren of te wijzigen. Als datum van annulering of wijziging geldt de datum van het poststempel of e-maildatum.
- b) Na de totstandkoming van de overeenkomst zal, bij annulering of wijzigen tot acht weken voor de startdatum, maximaal € 150,- excl. BTW aan administratiekosten en 15% van het offertebedrag in rekening worden gebracht.
Na de totstandkoming van de overeenkomst zal, bij annulering of wijzigen tot vier weken voor de startdatum, maximaal € 150,- excl. BTW aan administratiekosten en 20% van het offertebedrag in rekening worden gebracht.
- c) Bij annulering of wijziging van de training op een termijn van minder dan 4 weken voor aanvang van de eerste dag wordt 50% van de prijs van de training berekend.
- d) In geval de opdrachtgever, dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, na aanvang van de training de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet (langer) aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op terugbetaling.
- e) Wanneer een deelnemer in geval van ziekte een lesdag wil verschuiven, dan is dat mogelijk op basis van beschikbaarheid bij de open inschrijving training en € 150 wijzigingskosten per lesdag.
- f) In geval van een (individueel) gemaakte coachingsafpraak (voor praktijkbegeleiding), kan deze gewijzigd worden tot 2 weken voorafgaand aan de geplande afspraak. Daarna is wijziging niet meer mogelijk en wordt het gereserveerde moment beschouwd en geregistreerd, als zijnde een gebruikte coaching-sessie.
- g) Afgenomen coaching kan worden geannuleerd binnen 4 weken na afloop van de training, restitutie van de openstaande uren wordt gedaan met aftrek van annuleringskosten van € 150.
- h) De afgenomen coachingsuren hebben een geldigheid van 12 maanden vanaf de laatste lesdag van de training. Indien coaching later wordt aangevraagd is de geldigheid 12 maanden vanaf aanvraag. Aanvragen van een (kosteloze) verlenging van deze termijn met 12 maanden kan per email naar info@bureautromp.nl.



14. ANNULERING OF WIJZIGING TRAINING DOOR OPDRACHTGEVER (OPEN INSCHRIJVING)

- a) De opdrachtgever van een training heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training schriftelijk c.q. per e-mail onder opgaaf van redenen, met de onder 14 b vermelde opzegtermijnen, te annuleren of te wijzigen. Als datum van annulering of wijziging geldt de datum van het poststempel of e-maildatum.
- b) Na de totstandkoming van de overeenkomst zal, bij annulering of wijziging tot vier weken voor de eerste trainingsdag, maximaal € 150,- excl. BTW aan administratiekosten in rekening worden gebracht.
- c) Bij Annulering of wijziging van de training op een termijn van minder dan 4 weken voor aanvang van de eerste dag wordt 50% van de prijs van de training berekend. Wij hebben hier een uitzondering met coulance in geval van ziekte van de deelnemer. In geval van ziekte zal € 150 kosten berekend worden voor het verplaatsen van de volledige training.
- d) In geval de opdrachtgever, dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, na aanvang van de training de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet (langer) aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op terugbetaling. De annuleringskosten zijn verschuldigd en opeisbaar op soortgelijke wijze als door opdrachtnemer toegezonden facturen.
- e) Wanneer een deelnemer in geval van ziekte een lesdag wil verschuiven, dan is dat mogelijk op basis van beschikbaarheid en € 100 wijzigingskosten per lesdag.
- f) Bij ziekte van de trainer regelt Bureau Tromp vervanging.
- g) Voor deelnemers (consumenten) geldt een bedenktijd van 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht dan meldt hij dit schriftelijk dan wel per e-mail aan Bureau Tromp. Deze bedenktijd vervalt sowieso op de eerste dag van de training.
- h) In geval van een gemaakte coachingsafpraak voor de praktijkbegeleiding, kan deze gewijzigd worden tot 1 week voorafgaand aan de geplande afspraak. Daarna is wijziging niet meer mogelijk en wordt het gereserveerde moment geboekt als uren.
- i) Afgenomen coaching kan worden geannuleerd binnen 4 weken na afloop van de training, restitutie van de openstaande uren wordt gedaan met aftrek van annuleringskosten van € 150.
- j) De afgenomen coachingsuren hebben een geldigheid van 12 maanden vanaf de laatste lesdag van de training. Indien coaching later wordt aangevraagd is de geldigheid 12 maanden vanaf aanvraag. Aanvragen van een (kosteloze) verlenging van deze termijn met 12 maanden kan per email naar info@bureautromp.nl.
- k) Annulering of restitutie van coachingsuren na 4 weken na afloop van de training is niet mogelijk.

15. INTELLECTUEEL EIGENDOM

- a) Schriftelijke stukken, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor uitvoering van de opdracht en in het adviesresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Bureau Tromp. Openbaarmaking door opdrachtgever dan wel derden kan derhalve alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van Bureau Tromp.



- b) Op elke overtreding van artikel 16 a staat een direct opvorderbare boete van € 10.000,- (tien duizend euro). Meerdere geleden schade wordt te allen tijde door Bureau Tromp op de opdrachtgever verhaald.
- c) De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.
- d) Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande onder 16 a, b en c van overeenkomstige toepassing.

16. VERTROUWELIJKHEID

- a) Tenzij anders is overeengekomen, zijn partijen over en weer verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zijn van elkaar ontvangen.
- b) De opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van Bureau Tromp aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van Bureau Tromp, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.
- c) Bureau Tromp conformeert zich aan de geldende privacywetgeving

17. BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

- a) Door opdrachtgever aan Bureau Tromp verstrekte persoonsgegevens zullen door Bureau Tromp niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailingen en dergelijke, behoudens voor zover Bureau Tromp op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- b) Indien opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst en dergelijke van Bureau Tromp, zal Bureau Tromp de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen

18. AANSPRAKELIJKHEID

- a) Bureau Tromp is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de voor haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen dan wel een onrechtmatige daad jegens opdrachtgever, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de tekortkoming te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van Bureau Tromp dan wel aan de zijde van een door Bureau Tromp ingeschakelde derde.
- b) De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door eventuele tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Bureau Tromp voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.
- c) Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.
- d) Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen drie maanden na het ontstaan van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.



19. TOEPASSELIJK RECHT

Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

20. KLACHTENPROCEDURE

Indien door de opdrachtgever bij de uitvoering van de adviesopdracht en/of training tekortkomingen worden geconstateerd, kan de opdrachtgever binnen een termijn van twee weken na beëindiging van de opdracht en/of training een klacht indienen. Dat kan op de volgende wijzen:

1) digitaal via info@bureautromp.nl o.v.v. klacht.

2) schriftelijk naar het volgende adres: Bureau Tromp t.a.v. Klachtencommissie, Orteliuslaan 850, 3528 BB Utrecht.

Bureau Tromp handelt de klacht vervolgens af, rekening houdend met de volgende uitgangspunten:

- De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van Bureau Tromp.
- Bureau Tromp houdt in haar klachtenprocedure alle regelgeving over privacy in acht en zal uw klacht uiteraard met de grootst mogelijke zorgvuldigheid in behandeling nemen.
- Bureau Tromp neemt alleen klachten in behandeling die voorzien zijn van NAW-gegevens en de datum van de melding.
- Bureau Tromp reageert zo snel als mogelijk op klachten, maar hanteert in ieder geval de volgende termijnen:
 - Binnen één week wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd aan de indiener.
 - Bureau Tromp geeft binnen drie weken na ontvangst van de klacht een adequate, schriftelijke reactie.
- De opdrachtgever zal alle voor onderzoek van de klacht noodzakelijke medewerking verlenen. Indien de opdrachtgever geen medewerking verleent of anderszins onderzoek niet (meer) mogelijk is, wordt de klacht niet in behandeling genomen en heeft de opdrachtgever geen aanspraken ter zake. Indien de klachten ongegrond zijn gebleken, zijn de kosten van het onderzoek van de klacht voor rekening van de opdrachtgever.
- Bureau Tromp kan de behandeling van de klacht ten hoogste 10 dagen verdagen. Hierover wordt u schriftelijk geïnformeerd. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd voor de duur van vastgesteld termijn van 1 jaar.
- Wanneer over een klacht geen overeenstemming wordt bereikt tussen de opdrachtgever en Bureau Tromp, kan de opdrachtgever zich wenden tot het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor Bureau Tromp bindend; eventuele consequenties worden door Bureau Tromp snel afgehandeld.

21. GESCHILLENREGELING

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam.

Bureau Tromp B.V. KvK nummer 55.43.81.72 BTW nummer NL8517.12.083.B.01

