

ALGEMENE VOORWAARDEN

Definities

In deze Algemene Voorwaarden (hierna te noemen: “deze Voorwaarden”) van Wieblie B.V., de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid gevestigd en kantoorhoudende te (5595 DA) Leende aan de Kraanven 3 en in het handelsregister van de Kamer van Koophandel geregistreerd met nummer 77393767 (hierna te noemen: “Wieblie”) hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- A. Dienstverlening: alle door of namens Wieblie te leveren diensten, zoals het leveren van online toegang tot programmatuur en/of content, die als doel hebben het toegankelijk maken van online opleidingsmaterialen en het beheren daarvan via de online Wieblie leeromgeving alsmede het verzorgen van trainingen en (consultancy) diensten, al dan niet op locatie.
- B. Accounthouder: persoon in dienst van of anderszins werkzaam binnen de organisatie van Opdrachtgever welke in bezit is van een persoonlijk Wieblie Inlogaccount teneinde gebruik te maken van de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving.
- C. Inlogaccount: uniek account per Accounthouder om gebruik te kunnen maken van de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving.
- D. Derden: Wieblie kan haar Dienstverlening (mede) met behulp van door haar ingeschakelde zelfstandige derden leveren. Wieblie kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van de Dienstverlening gewenst of noodzakelijk is.
- E. Offerte: iedere offerte, aanbieding en/of opgave door Wieblie aan Opdrachtgever met betrekking tot het leveren van de Dienstverlening of Producten.
- F. Opdrachtgever: iedere (rechts)persoon, met wie Wieblie een rechtsverhouding aangaat en/of is aangegaan.
- G. Order: een verzoek van Opdrachtgever aan Wieblie tot het aangaan van een Overeenkomst ter zake van de Dienstverlening.
- H. Overeenkomst: iedere overeenkomst en/of andersoortige rechtsverhouding(en) tussen Wieblie en de Opdrachtgever met betrekking tot de Dienstverlening en de verplichtingen die daaruit voortvloeien, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die Overeenkomst(en).
- I. Partijen / Partij: Opdrachtgever en/of Wieblie.
- J. Producten: alle fysieke producten die Wieblie levert.
- K. Schriftelijk: de term ‘Schriftelijk’ omvat ook per e-mail of ander elektronisch medium.
- L. Training: Een fysieke of online georganiseerde bijeenkomst, al dan niet op locatie.
- M. Intellectueel eigendom: alle rechten van intellectuele eigendom van Wieblie, waaronder, maar niet beperkt tot, handelsnaam-, merk en auteursrechten.

Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Wieblie, Offertes, Orders en Overeenkomsten en de uitvoering daarvan. Van deze Voorwaarden kan alleen worden afgeweken met voorafgaande schriftelijke toestemming van Wieblie dan wel bij schriftelijke overeenkomst daarover tussen Wieblie en Opdrachtgever. Indien deze Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn tussen Partijen zijn zij ook zonder nadere verklaring van toepassing op nieuwe aanbiedingen van Wieblie, Offertes, Orders en Overeenkomsten en op alle eventuele buitencontractuele relaties tussen Partijen. Wieblie wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.
2. Een Overeenkomst komt tot stand door middel van het ondertekend retourneren van dan wel het Schriftelijk akkoord geven op een Offerte of overeenkomst die is uitgebracht door Wieblie, dan wel het Schriftelijk accorderen van een Order van Opdrachtgever door Wieblie.
3. Wieblie behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.
4. De Overeenkomst met Wieblie met betrekking tot de Dienstverlening leidt tot een inspanningsverbintenis aan de zijde van Wieblie en niet tot een resultaatsverbintenis. Wieblie is bevoegd om voor de uitvoering van de Dienstverlening gebruik te maken van diensten van Derden. Wieblie zal bij de selectie van deze Derden zoveel als in de relatie tot de Opdrachtgever gebruikelijk of redelijk is, met de Opdrachtgever overleggen. Wieblie zal bij de uitvoering van de Dienstverlening en bij de selectie van door haar in te schakelen Derden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

2

Betaling en vergoeding

1. De Dienstverlening of het Product wordt tegen de in de Overeenkomst overeengekomen en indien van toepassing op dat moment geldende vergoeding(en), prijzen en tarieven van Wieblie in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Alle factuurbedragen worden –voor zover van toepassing– verhoogd met omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. Wieblie is gerechtigd per aanvang van een nieuwe contractperiode de op dat moment geldende vergoeding(en), prijzen en tarieven aan te passen gebaseerd op de prijsindex Dienstenprijzen Informatie en Communicatie, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
2. Offertes en facturen worden toegezonden per e-mail.
3. Tenzij anders overeengekomen is de betalingstermijn van facturen van Wieblie 14 dagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de factuur. Betaling door de Opdrachtgever dient zonder opschorting, aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden. De betalingstermijn is een fatale termijn.
4. Acties en kortingen zijn, tenzij anders overeengekomen, eenmalig. Iedere Overeenkomst wordt bij verlenging van rechtswege, verlengd als een Overeenkomst waarop geen acties en/ of kortingen van toepassing zijn.
5. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig of volledig voldoet is Wieblie gerechtigd de Dienstverlening per direct en zonder voorafgaande notificatie op te schorten,

ook voor andere Overeenkomsten van Opdrachtgever dan waarop de onbetaalde factuur betrekking heeft.

6. De Opdrachtgever is in geval van niet-tijdige betaling van rechtswege, zonder vereiste van nadere aanzegging of ingebrekestelling, in verzuim. Vanaf dat moment is de Opdrachtgever over het verschuldigde de wettelijk (handels)rente verschuldigd en is Wieblie bevoegd invorderingsmaatregelen te treffen en, indien gewenst, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, onverlet de verplichting van Opdrachtgever om aan zijn betalingsverplichtingen jegens Wieblie te voldoen. Alle kosten van invordering, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, komen ten laste van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden als volgt bepaald: a) Voor zover Opdrachtgever ten tijde van het verstrekken van de opdracht niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt Wieblie aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtelijke incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten voor zover het openstaande bedrag – na het intreden van het verzuim – niet alsnog na aanmaning binnen veertien dagen gerekend vanaf de dag na de dag van aanmaning door Wieblie wordt voldaan; of: b) Voor zover Opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt Wieblie aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijbehorende Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 250,00 voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur, onverminderd het recht van Wieblie de werkelijke buitengerechtelijke kosten die dit bedrag te boven gaan, te vorderen. De gerechtelijke kosten omvatten de volledige door Wieblie gemaakte kosten, ook indien deze het wettelijke liquidatietarief te boven gaan.

Annulering

1. Het wettelijke herroepingsrecht met betrekking tot Producten en/of Dienstverlening waarvoor via de website een Overeenkomst is aangegaan geldt enkel voor Opdrachtgevers die ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Om daarop een beroep te doen, stuurt Opdrachtgever een e-mail naar support@wieblie.nl
2. **Dienstverlening in de vorm van "in company Trainingen":**
Bij annuleren tot 2 maanden voor aanvang Opdrachtgever betaalt 50% van het totale verschuldigde bedrag.
Bij annuleren binnen 2 maanden voor aanvang Opdrachtgever betaalt 100% van het totale verschuldigde bedrag.

Indien Opdrachtgever de "in company Training" wenst te verzetten, dient Opdrachtgever daartoe een verzoek in bij Wieblie onder opgave van de reden daarvoor. Verzoeken die tot 2 maanden voor aanvang door Wieblie zijn ontvangen, zal Wieblie in behandeling nemen

en in onderling overleg tot een andere datum proberen te komen. Wieblie mag aan haar medewerking tot verplaatsing voorwaarden verbinden. Verzoeken binnen 2 maanden voor aanvang worden door Wieblie niet gehonoreerd en daarvoor is Opdrachtgever altijd 100% van de het totale bedrag verschuldigd.

3. Dienstverlening in de vorm van open Trainingen op individuele inschrijving:

Bij annuleren tot 2 maanden voor aanvang Opdrachtgever betaalt 50% van het totale verschuldigde bedrag.

Bij annuleren binnen 2 maanden voor aanvang Opdrachtgever betaalt 100% van het totale verschuldigde bedrag.

Indien nodig is mogelijk om een andere persoon voor Opdrachtgever in de plaats te laten gaan. Opdrachtgever blijft echter verantwoordelijk voor de financiële afhandeling richting Wieblie. Indien Opdrachtgever de deelname wenst te verplaatsen naar een andere datum dient Opdrachtgever daartoe een verzoek in bij Wieblie onder opgave van redenen daarvoor. Verzoeken die tot 2 maanden voor aanvang door Wieblie zijn ontvangen, zal Wieblie in behandeling nemen en in onderling overleg tot een andere datum proberen te komen.

Overmacht

1. Wieblie kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet uitvoeren van een Overeenkomst ten gevolge van overmacht, bijvoorbeeld bij het door een noodgeval niet beschikbaar zijn van een trainingslocatie en door haar ingeschakelde Derden, het tenietgaan van goederen of het niet uitvoeren van opdrachten ten gevolge van ongevallen, staking, brand, pandemie, overstroming enz. Deze opsomming is niet beperkend. Wieblie is niet verplicht het onvoorzienbare karakter van de omstandigheid die overmacht uitmaakt te bewijzen. Wieblie is wel verplicht de gevolgen te beperken door de nodige maatregelen te nemen.
2. Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de bij Wieblie in loondienst betreffende personen of door haar ingeschakelde Derden ontslaat Wieblie van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van zijn leveringsplicht, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op een schadevergoeding.
3. Indien de overmachtssituatie langer duurt dan 2 maanden is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij.

4

Vertrouwelijkheid, Intellectuele eigendomsrechten

1. Wieblie zal vertrouwelijk omgaan met alle gegevens die zij in het kader van de Overeenkomst met de Opdrachtgever verwerkt.
2. Van lid 1 van dit artikel mag uitsluitend worden afgeweken, indien:
 - i) de informatie al algemeen bekend was voorafgaande aan het afsluiten van de Overeenkomst,
 - ii) voorafgaand schriftelijke toestemming van de betreffende Partij voor een dergelijke,

- specifieke afwijking is verkregen,
- iii) die informatie als gevolg van een daartoe strekkend bevoegd gegeven bevel of gerechtelijke uitspraak openbaar gemaakt moet worden in welk geval betreffende Partij de andere Partij vooraf op de hoogte zal stellen, tenzij dat wettelijk of op grond van het bevoegd gegeven bevel of de betreffende gerechtelijke uitspraak verboden is.
3. Alle rechten van Intellectuele eigendom die rusten op de in het kader van de Overeenkomst verleende Dienstverlening, berusten uitsluitend bij Wieblie en/of haar licentiegevers. Niets in deze Voorwaarden impliceert een overdracht van die rechten van Intellectuele eigendom.
 4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en/of content van de Dienstverlening in de vorm van de online Wieblie leeromgeving te reproduceren en/of over te dragen op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wieblie.
 5. De bepalingen van dit artikel blijven ook na de beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien Opdrachtgever ontevreden is over door Wieblie geleverde Dienstverlening doet Wieblie haar uiterste best om samen met Opdrachtgever tot een oplossing te komen. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat de Dienstverlening in de vorm van de toegang tot de online Wieblie leeromgeving wordt geleverd “zoals ze is”. Opdrachtgever vrijwaart Wieblie dan ook met betrekking tot mogelijke claims van Opdrachtgever en elke andere derde die voortkomen uit het gebruik van de Dienstverlening in de vorm van de toegang tot de online Wieblie leeromgeving.
2. Indien bij de uitvoering van de Dienstverlening anders dan de toegang tot de online Wieblie leeromgeving zich onverhoopt een gebeurtenis – waaronder begrepen een nalaten – voordoet, die tot aansprakelijkheid van Wieblie leidt, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen waarop de door Wieblie afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft met inbegrip van het eigen risico dat Wieblie in verband met die verzekering draagt. Indien en voor zover om welke reden dan ook krachtens bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag aan vergoedingen dat Wieblie in het kader van de desbetreffende Dienstverlening heeft ontvangen. Bij een opdracht met een langere doorlooptijd dan zes maanden geldt echter een beperking van de aansprakelijkheid tot maximaal het bedrag aan vergoedingen dat Wieblie in het kader van de desbetreffende Dienstverlening over de laatste zes maanden heeft ontvangen. Wieblie is in afwijking van het voorgaande nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, vermogensschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen, gelden niet in het geval de schade is ontstaan als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van Wieblie of – indien van toepassing – haar bedrijfsleiding.
3. Indien door of in verband met de uitvoering van de Dienstverlening of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Wieblie aansprakelijk is, zal die

aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen, waarop de door Wieblie afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering (AVB) aanspraak geeft met inbegrip van het eigen risico dat Wieblie in verband met die verzekering draagt.

4. De aansprakelijkheid van Wieblie gaat nooit verder dan bepaald in deze Voorwaarden, ongeacht of sprake is van vorderingen uit hoofde van Overeenkomst of uit andere hoofde, met name onrechtmatige daad.
5. Opdrachtgever vrijwaart Wieblie verder tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, die op enigerlei wijze samenhangen met of voortvloeien uit de Dienstverlening voor Opdrachtgever, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Wieblie of – indien van toepassing – haar bedrijfsleiding.
6. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens Wieblie in verband met het uitvoeren van Dienstverlening vervallen in ieder geval na 1 jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.
7. Niet alleen Wieblie, maar ook de bestuurder(s) van Wieblie en –voor zover van toepassing– de Derden die bij de uitvoering van de Dienstverlening zijn ingeschakeld, kunnen op de Voorwaarden een beroep doen.

Voorwaarden en verplichtingen online Wieblie leeromgeving

6

1. Het gebruik van de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving is voorbehouden aan geautoriseerde Accounthouders.
2. Iedere Accounthouder dient een separaat persoonlijk Inlogaccount te hebben.
3. Het delen van een Inlogaccount waardoor anderen dan de Accounthouder gebruik kunnen maken van het digitale lesmateriaal van Wieblie is niet toegestaan. Een algemeen organisatie-account mag derhalve ook niet gebruikt en/of gedeeld worden met meerdere personen. Opdrachtgever is verplicht om deze voorwaarde aan de aan haar verbonden Accounthouders op te leggen.
4. In geval van constatering van misbruik van Inlogaccounts, langdurige of veelvuldige overtreding van de voorwaarden in dit artikel door Opdrachtgever en/of aan haar verbonden Accounthouders, is Wieblie gerechtigd levering van de Dienstverlening op te schorten of te ontbinden en derhalve de toegang tot de online Wieblie leeromgeving op te schorten of te beëindigen. In dat geval heeft de Opdrachtgever geen recht op terugbetaling van reeds betaalde bedragen.
5. Wieblie verstrekt geen garanties met betrekking tot de werking van de online Wieblie leeromgeving op de computersystemen van Opdrachtgever en haar Accounthouders.
6. Wieblie spant zich te allen tijde volledig in om de levering van de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving op optimale wijze uit te voeren. Mocht op enig moment toch sprake zijn van onderbreking in die levering, dan geeft dit Opdrachtgever géén recht op (gedeeltelijke) restitutie of korting. Tevens is Opdrachtgever in dat geval niet gerechtigd tot verrekening en/of opschorting van haar betalingsverplichtingen jegens Wieblie.
7. Wieblie is gerechtigd om, zonder daarvoor toestemming van Opdrachtgever nodig te

hebben, het aanbod en de inhoud van haar Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving of delen daarvan aan te passen, aan te vullen en te wijzigingen ter verbetering van de kwaliteit daarvan. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op restitutie of korting.

8. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de aan Wieblie verstrekte gegevens, het gebruik van de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving door de Accounthouders en het vertrouwelijk houden van de gegevens van een Inlogaccount. Opdrachtgever verplicht zich de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving te gebruiken binnen de grenzen van het bepaalde in de Overeenkomst, deze Voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
9. Opdrachtgever is verantwoordelijk om de Inlogaccounts te beheren. In geval van uitdiensttreding van een Accounthouder dient Opdrachtgever de toegang tot de online Wieblie leeromgeving aan die Accounthouder te ontzeggen en het Inlogaccount bij Wieblie te laten verwijderen.
10. Bij eventuele wijzigingen van de aan Wieblie verstrekte gegevens met betrekking tot Accounthouders zal Opdrachtgever Wieblie tijdig daarvan op de hoogte brengen.
11. Opdrachtgever verstrekt bij elke verlenging van de Overeenkomst voor de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving de actuele gegevens van de Accounthouders ter verificatie door Wieblie.
12. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de middels de Dienstverlening van Wieblie verstrekte gegevens (geheel of gedeeltelijk) of Producten aan derden te verhuren, te verkopen of op andere wijze ter beschikking te stellen of te commercialiseren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wieblie.
13. De verplichting van Opdrachtgever tot betaling van de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving blijft van toepassing, ongeacht het daadwerkelijke gebruik daarvan door Opdrachtgever en aan haar verbonden Accounthouders.

Bescherming persoonsgegevens

1. Wieblie verwerkt gegevens vertrouwelijk en voldoet in haar hoedanigheid als verwerkingsverantwoordelijke bij de verwerking van persoonsgegevens aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Voor alle informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Wieblie verwijst Wieblie naar haar privacy policy verklaring die gepubliceerd is op de [website](#). Voor het geval Wieblie voor de verwerking van persoonsgegevens verwerkers inschakelt, maar ook als Wieblie verwerker van een verwerkingsverantwoordelijke wordt, sluit Wieblie daarvoor altijd verwerkerovereenkomsten af.

Termijn van de Overeenkomst

1. In de Overeenkomst wordt de duur van de overeenkomst overeengekomen.
Een Overeenkomst met betrekking tot de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving wordt altijd aangegaan voor de periode van een

kalenderjaar. Met Opdrachtgevers van een Overeenkomst met betrekking tot de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving die ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf wordt het abonnement aansluitend stilzwijgend verlengd voor de bepaalde tijd van een kalenderjaar, waarbij Opdrachtgever het recht heeft de Overeenkomst met inachtneming van 1 maand opzegtermijn tegen het begin van een nieuwe maand op te zeggen.

Met Opdrachtgevers van een Overeenkomst met betrekking tot de Dienstverlening in de vorm van toegang tot de online Wieblie leeromgeving die ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst wel handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf wordt de Overeenkomst aansluitend stilzwijgend telkens verlengd voor de bepaalde tijd van telkens een kalenderjaar en kan Overeenkomst beëindigd worden tegen opzegginge met inachtneming van ten minste 1 maand tegen het einde van de overeenkomst.

2. Opzegging dient schriftelijk per email op support@wieblie.nl te geschieden.
3. De rechten en plichten van deze Voorwaarden en de levering van en toegang tot de Dienstverlening van Wieblie waaronder online diensten en aanverwante onderwerpen zijn overdraagbaar door Wieblie aan derden zonder dat hierdoor voor Opdrachtgever de mogelijkheid ontstaat de Overeenkomst te ontbinden. Hiervan zal Wieblie Opdrachtgever op de hoogte stellen. Dit laat onverlet dat de dan rechthebbende de rechten en plichten van Wieblie voortkomend uit de Overeenkomst dient te respecteren en te continueren. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Overeenkomst en/of enige van zijn rechten of verplichtingen ter zake over te dragen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Wieblie.
4. Iedere vordering uit hoofde van en/of voortvloeiende uit de Overeenkomst(en) is met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, volledig opeisbaar indien Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement is verklaard. In voornoemde gevallen is Wieblie - naast de in deze Voorwaarden genoemde rechten - bevoegd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Klachtenprocedure

1. Opdrachtgever dient klachten binnen 10 dagen per mail support@wieblie.nl kenbaar te maken aan Wieblie. Het uiten van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting. Het recht van opdrachtgever om zijn verplichtingen in dat geval op te schorten, wordt uitgesloten.
2. Na het indienen van een klacht wordt deze in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris, waarna zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 2 weken er contact zal worden opgenomen over de ingediende klacht.
3. Wieblie streeft ernaar dat klachten binnen 4 weken zijn afgehandeld. Als er een langere tijd voor nodig is om onderzoek te doen zal Wieblie Opdrachtgever binnen deze termijn hierover informeren, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Er wordt door Wieblie een indicatie gegeven wanneer uitsluitel kan worden verwacht.
4. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

5. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 24 maanden worden bewaard.
6. In het geval partijen er niet samen uitkomen, voorziet deze klachtenprocedure in een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde:

Mediation Totaal

Chris van Gompel

Torenallee 20

5617 BC Eindhoven

7. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Slotbepalingen

1. Indien vast komt te staan dat enige in deze Voorwaarden beschreven bepaling onwettig, ongeldig of onuitvoerbaar is, zullen Partijen zich inspannen om de bepaling te vervangen door een bepaling die zo dicht mogelijk aansluit bij de te vervangen bepaling. De overige bepalingen van deze Voorwaarden blijven volledig van kracht.
2. Op deze Voorwaarden en alle Overeenkomsten waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen met betrekking tot de Overeenkomst, deze Voorwaarden of van overeenkomsten die ter uitvoering van de Overeenkomst worden gesloten, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.