

Algemene voorwaarden Castellum Consult

Castellum Consult is een eenmanszaak en is gevestigd aan de Gerberastraat 29, 2341 XM in Noorden en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 28115877. Castellum Consult biedt diensten op het gebied coaching, training, outplacement, consultancy en projectmanagement en heeft een webwinkel met producten en (online) trainingen.

Begrippen

Castellum Consult: de opdrachtnemer en webshop en daarmee de gebruiker van deze algemene voorwaarden.

Opdrachtgever: de particuliere opdrachtgever (consument) of zakelijke opdrachtgever die met Castellum Consult een overeenkomst sluit of wenst te sluiten tot het verrichten van werkzaamheden en tevens wederpartij bij de overeenkomst.

Opdracht: de werkzaamheden die opdrachtgever, tegen betaling, door Castellum Consult uitgevoerd wil hebben en waarvoor een overeenkomst gesloten wordt.

Koper: de consument of de zakelijke koper die een overeenkomst op afstand sluit met Castellum Consult en hiermee een betalingsverplichting aan gaat.

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (particulier).

Website: de website van Castellum Consult: <https://www.castellumconsult.nl/>

Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie zoals e-mail.

Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, overeenkomsten en werkzaamheden waarop Castellum Consult deze algemene voorwaarden op van toepassing verklaart.
2. Eventueel door opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden, hoe dan ook genaamd, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op alle overeenkomsten waarbij Castellum Consult derden inschakelt.
4. Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn pas van toepassing als deze door Castellum Consult uitdrukkelijk en schriftelijk zijn geaccepteerd.
5. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor meerwerk opdrachten, gewijzigde opdrachten en vervolg opdrachten.
6. Castellum Consult mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Opdrachtgever/koper ontvangt hierover vooraf schriftelijk bericht.
7. Wanneer één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing.
8. In het geval een bepaling uit deze algemene voorwaarden in strijd is met een tussen opdrachtgever/koper en Castellum Consult gesloten overeenkomst, gaat dat wat er in de overeenkomst staat voor op deze algemene voorwaarden

Offertes

1. Alle offertes zijn tot dertig (30) dagen na offertedatum geldig, tenzij uit de offerte anders blijkt.
2. Genoemde tarieven zijn exclusief BTW en bijkomende kosten zoals reis-, verblijfs-, en parkeerkosten, tenzij anders overeengekomen. Voor consumenten zijn de tarieven inclusief BTW.
3. Opdrachtgever/koper zorgt ervoor dat de gegevens die hij verstrekt juist, volledig en actueel zijn.
4. De inhoud van de opdracht bestaat uitsluitend uit de werkzaamheden die in de offerte, of de overeenkomst zijn beschreven.
5. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
6. Castellum Consult is niet gebonden aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen in de offerte of programmeer- en/of typefouten in het aanbod op de website of social mediakanalen.
7. Een samengestelde offerte geldt als één geheel. Dit betekent dat wanneer opdrachtgever slechts een deel van de offerte aanvaardt, Castellum Consult niet verplicht is dat gedeelte van de opdracht uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de prijs. Castellum Consult heeft in dat geval het recht een nieuwe offerte te maken.

Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever/koper en Castellum Consult komt tot stand op het moment dat:
 - a. opdrachtgever schriftelijk akkoord gaat met de offerte van Castellum Consult;
 - b. Castellum Consult een opdracht per e-mail aan opdrachtgever heeft bevestigd. Castellum Consult gaat ervanuit dat de opdrachtbevestiging een juist en volledige beschrijving bevat van de uit te voeren werkzaamheden, tenzij opdrachtgever binnen drie (3) kalenderdagen laat weten dat dit niet zo is;
 - c. Koper digitaal akkoord gaat met het aanbod van Castellum Consult door het product of de dienst van zijn keuze op de website aan te geven en de bestelling/inschrijving af te ronden. De bestelling/inschrijving is definitief als koper een bevestiging heeft ontvangen.
2. Aanvullende afspraken of aangebrachte wijzigingen zijn pas van toepassing als deze schriftelijk door Castellum Consult zijn bevestigd.
3. Opdrachtgever/koper gaat ermee akkoord dat voor communicatie gebruik gemaakt mag worden van alle op dat moment gebruikelijke communicatiemiddelen, in het bijzonder communicatiemiddelen die gebruik maken van een internetverbinding.

Uitvoering van de overeenkomst

1. Castellum Consult zal de overeenkomst naar beste inzicht, kennis en kunde uitvoeren. Castellum Consult neemt met het sluiten van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich, maar kan niet garanderen dat opdrachtgever het verwachte/gewenste resultaat bereikt. Dit is mede afhankelijk van de inzet van opdrachtgever en/of opdrachtgevers' medewerker(s).
2. Voor een goede uitvoering van de opdracht is de inzet van opdrachtgever en/of opdrachtgevers' medewerker belangrijk. Opdrachtgever zal dan ook alle medewerking verlenen zodat Castellum Consult in staat is de opdracht goed uit te voeren.
3. Castellum Consult heeft het recht de overeenkomst (deels) door derden uit te laten voeren als dit volgens Castellum Consult noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.

De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek zijn dan uitdrukkelijk niet van toepassing.

4. Opdrachtgever levert alle gegevens of instructies die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht, op tijd aan. Hieronder vallen ook benodigde inlogcodes. Als de benodigde gegevens niet op tijd door Castellum Consult zijn ontvangen, heeft Castellum Consult het recht de uitvoering van de opdracht uit te stellen. Extra kosten die hierbij gemaakt worden, komen voor rekening van opdrachtgever.

5. Opdrachtgever verleent Castellum Consult toegang tot het bedrijf en de benodigde systemen indien dit voor de uitvoering van de opdracht vereist is. Wanneer door Castellum Consult of een door Castellum Consult ingeschakelde derde, in het kader van de opdracht, werkzaamheden moet verrichten op de locatie van opdrachtgever, zorgt opdrachtgever voor de benodigde faciliteiten.

6. Voor de start van de uitvoering wordt een werkwijze besproken met opdrachtgever. Pas na akkoord op de werkwijze, zal Castellum Consult starten met de uitvoering van de opdracht.

7. Voor de oplevering van een opdracht is geen schriftelijke rapportage vereist, tenzij anders overeengekomen. In het geval er afgesproken is om wel een schriftelijke rapportage op te leveren geldt het volgende: na oplevering van de opdracht heeft opdrachtgever zeven (7) dagen de tijd om eventuele aanpassingen door te geven aan Castellum Consult. Na verwerking van de aanpassingen of na verloop van de wijzigingstermijn, heeft de schriftelijke rapportage de status definitief.

8. De handvatten, tools, adviezen en rapportages die Castellum Consult gedurende de uitvoering van de opdracht met opdrachtgever of opdrachtgevers' medewerker(s) deelt, zijn maatwerk en daarmee persoonsgebonden. Het is opdrachtgever niet toegestaan deze, zonder schriftelijke toestemming van Castellum Consult, te delen met derden. Het bepaalde in het artikel Intellectuele eigendomsrechten is onverminderd van toepassing op dit artikel.

Uitvoeringstermijn

1. De uitvoeringstermijn wordt in de offerte vermeld. Deze vermelde uitvoeringstermijn is slechts een inschatting en kan niet als fatale termijn worden gezien.

2. De uitvoeringstermijn vangt aan op het moment dat Castellum Consult alle gegevens, bescheiden en informatie van opdrachtgever heeft ontvangen, die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht.

3. In het geval Castellum Consult verwacht dat een uitvoeringstermijn niet gehaald zal worden, zal zij dit aan opdrachtgever schriftelijk laten weten.

4. Wanneer is overeengekomen dat de opdracht in fasen wordt uitgevoerd, kan Castellum Consult de onderdelen die tot een volgende fase behoren, uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Wijziging van de opdracht

1. In het geval tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat wijziging of aanvulling van de werkzaamheden noodzakelijk is om de opdracht goed uit te kunnen voeren, zullen partijen de opdracht, in onderling overleg, aanpassen. Als dit invloed heeft op de uitvoeringstermijn en/of de prijs, zal Castellum Consult opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

2. Castellum Consult zal geen meerkosten in rekening brengen als de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Castellum Consult kunnen worden toegerekend.

Looptijd van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die in de offerte vermeld staat. Het is mogelijk de overeenkomst te verlengen. Wanneer er geen looptijd is overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. Na het verstrijken van de in de offerte overeengekomen periode, loopt de overeenkomst automatisch af.

Webwinkel

1. De website van Castellum Consult bevat een webwinkel waar fysieke producten en (online) trainingen gekocht kunnen worden. Wanneer de koper een bestelling plaatst in de webwinkel of zich inschrijft voor een (online) training, ontstaat tussen koper en Castellum Consult een overeenkomst op afstand met betalingsverplichting.
2. Bij een overeenkomst op afstand heeft de consument binnen veertien (14) dagen na ontvangst van het product, het recht de overeenkomst, zonder opgave van redenen, te ontbinden. Dit wettelijke ontbindingsrecht geldt niet voor zakelijke kopers.
3. Als de consument gebruik wil maken van dit recht, moet de consument dit binnen veertien (14) dagen na ontvangst van het product, schriftelijk melden aan Castellum Consult. De consument heeft vervolgens veertien (14) dagen de tijd om het product te retourneren. De retourkosten komen voor rekening van de consument.
4. Tijdens de bedenktijd mag de consument het product uitpakken met als doel de aard en kenmerken van het product vast te stellen op een manier waarop de consument dit in de winkel ook zou doen. De consument gaat zorgvuldig om met het product. In het geval er waardevermindering optreedt door het uitpakken of gebruiken van het product, dan is de consument hiervoor aansprakelijk.
5. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
6. Het wettelijke ontbindingsrecht is niet van toepassing op gepersonaliseerde producten die speciaal voor de consument op maat zijn gemaakt. Het wettelijke ontbindingsrecht is ook niet van toepassing op producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden. Denk hierbij aan producten die kunnen bederven of die vanwege hygiëne niet retour genomen kunnen worden.
7. Een online training is een levering van digitale inhoud. Nadat koper toegang heeft gekregen tot de online training, kan koper de overeenkomst niet meer ontbinden. Koper doet hierbij afstand van het wettelijke recht van ontbinding (herroepingsrecht).
8. Voor trainingen/cursussen die op een bepaalde datum en tijdstip plaatsvinden, waarvoor de aanwezigheid van koper op die datum en dat tijdstip is vereist, is het wettelijke ontbindingsrecht uitgesloten. Koper heeft in dat geval wel de mogelijkheid een andere persoon in diens plaats te stellen.
9. Castellum Consult staat ervoor in dat producten 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.
10. Producten en diensten die via de webwinkel worden gekocht, worden betaald via één van de aangegeven betaalopties. Koper ontvangt de factuur/bestelbevestiging automatisch per e-mail.

11. Fysieke producten worden geleverd op het adres dat door de koper in het bestelproces is aangegeven. Online trainingen worden geleverd via e-mail of via een online leeromgeving.
12. Castellum Consult zal geaccepteerde bestellingen uiterlijk binnen dertig (30) dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen.
13. Het risico van beschadiging of vermissing van fysieke producten gaat over op de koper vanaf het moment van levering bij de koper.
14. Alle genoemde prijzen zijn inclusief verzendkosten, tenzij anders aangegeven. Voor verzendingen naar het buitenland zijn de verzendkosten niet inclusief.

Looptijd en beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of anders is overeengekomen.
2. Opdrachtgever heeft het recht de opdracht tussentijds te beëindigen. Hiervoor gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
 - a. Opzegging kan alleen schriftelijk plaatsvinden;
 - b. In het geval opdrachtgever de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, zullen zowel de werkzaamheden die door Castellum Consult zijn verricht als de gemaakte kosten in rekening gebracht worden aan opdrachtgever. Onder verrichte werkzaamheden vallen ook voorbereidende werkzaamheden die niet direct zichtbaar zijn voor opdrachtgever. Daarnaast is Castellum Consult gerechtigd om dertig procent (30%) van het resterende deel van het factuurbedrag, dat opdrachtgever bij volledige vervulling van de opdracht verschuldigd zou zijn geweest, in rekening te brengen aan opdrachtgever. Deze annuleringsvergoeding wordt niet in rekening gebracht bij consumenten.
 - c. Bij annulering van een training of cursus tot twee (2) weken voor aanvang heeft Castellum Consult het recht vijftien procent (15%) van de inschrijfkosten in rekening te brengen. Bij annulering van een training of cursus binnen één (1) week voor aanvang heeft Castellum Consult het recht vijftig procent (50%) van de inschrijfkosten in rekening te brengen. Bij annulering binnen vierentwintig (24) uur of niet verschijnen, is opdrachtgever/koper de volledige inschrijfkosten verschuldigd. Het is ook mogelijk de aanmelding te verplaatsen naar een andere datum of een andere persoon in de plaats te stellen. In het geval opdrachtgever een andere persoon in diens plaats stelt, dient opdrachtgever uiterlijk één (1) dag voor aanvang van de training de naam van de plaatsvervanger kenbaar te maken bij Castellum Consult.
 - d. Castellum Consult behoudt zich het recht voor bij onvoldoende deelnemers de datum van een training of cursus te verplaatsen of de training of cursus te annuleren. Opdrachtgever/koper wordt hierover uiterlijk vijf (5) dagen voor aanvang van de training/cursus geïnformeerd. Opdrachtgever/koper heeft in het geval van verplaatsing het recht binnen achtenveertig (48) uur na deze mededeling te annuleren. Restitutie van het aankoopbedrag vindt plaats binnen zeven (7) dagen na annulering.
 - e. In het geval koper tijdens de looptijd van een online training besluit de training niet af te willen maken, heeft koper enkel recht op restitutie van een deel van de inschrijfkosten, voor de modules van de online training die niet gedownload of geopend zijn.
 - f. Geplande afspraken voor individuele medewerkers en consumenten dienen uiterlijk 48 uur voor het afgesproken tijdstip geannuleerd te worden. Wordt de afspraak niet of niet tijdig geannuleerd, dan heeft Castellum Consult het recht de kosten voor de afspraak volledig aan opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Castellum Consult is bevoegd de uitvoering van de opdracht uit te stellen of de opdracht, zonder ingebrekestelling en zonder tussenkomst van een rechter, met onmiddellijke ingang te beëindigen als:

- opdrachtgever in strijd handelt met de wet, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden;
- opdrachtgever, ook na herhaaldelijk hiertoe verzocht te zijn, geen of onvoldoende medewerking verleent om de opdracht goed uit te kunnen voeren;
- opdrachtgever herhaaldelijk niet voldoet aan zijn betalingsverplichting;
- er ten aanzien van opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken, of aan opdrachtgever surséance van betaling (uitstel van betaling) wordt verleend.

Wanneer Castellum Consult op grond van dit lid besluit tot uitstel of beëindiging van de opdracht, is zij op geen enkele wijze verplicht tot vergoeding van schade en kosten die daardoor ontstaan. De betalingsverplichting voor opdrachtgever voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten, blijft bestaan.

Prijzen, facturatie en betaling

- Castellum Consult is gerechtigd haar prijzen te wijzigen. Wanneer de prijswijziging het gevolg is van gewijzigde wet- en regelgeving of een omstandigheid die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzien was, heeft opdrachtgever niet het recht de overeenkomst om die reden te ontbinden.
- Castellum Consult heeft de mogelijkheid een aanbetaling te vragen, om vooruitbetaling te vragen en de uitgevoerde gedeeltes van de opdracht afzonderlijk te factureren. Voor consumenten geldt een maximale aanbetaling van vijftig procent (50%).
- Wanneer een prijsstijging plaatsvindt binnen drie (3) maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan heeft alleen de consument het recht de overeenkomst te ontbinden.
- Tenzij anders is overeengekomen, geldt een betalingstermijn van dertig (30) dagen na factuurdatum.
- Wanneer opdrachtgever/koper de factuur niet op tijd betaalt, mag Castellum Consult een maandelijkse rente van vijf procent (5%) en incassokosten van tien procent (10%), met een minimum van € 150,- in rekening brengen. Een gedeelte van een maand wordt hierbij als hele maand gerekend.
- Wanneer de consument de factuur niet op tijd betaalt, ontvangt consument een betalingsherinnering waarbij de consument veertien (14) dagen de tijd krijgt alsnog te betalen. Blijft ook dan de betaling uit, dan mag Castellum Consult wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. Een gedeelte van een maand wordt hierbij als hele maand gerekend. De wettelijke regeling van de incassokosten is hierbij van toepassing.
- Bezwaren van opdrachtgever/koper tegen de hoogte van de factuur, schorten de betalingsverplichting niet op.
- De door Castellum Consult opgeleverde rapportages blijven eigendom van Castellum Consult, totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

Aansprakelijkheid

- Castellum Consult is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van de uitvoering van de opdracht, als er sprake is van een wettelijke of contractuele tekortkoming, opzet of grove schuld van Castellum Consult. Tot directe schade behoort in ieder geval niet: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

2. Iedere aansprakelijkheid van Castellum Consult is beperkt tot maximaal het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering uitkeert, vermeerderd met het bedrag aan eigen risico. In het geval de verzekering niet tot uitkering overgaat, de schade niet gedekt is onder de verzekering of er geen verzekering is afgesloten, dan is de aansprakelijkheid van Castellum Consult beperkt tot maximaal tweemaal het factuurbedrag voor de betreffende opdracht. Dit geldt niet voor schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van Castellum Consult.
3. Castellum Consult is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, doordat zij is uitgegaan van door opdrachtgever/koper verstrekte onjuiste gegevens.
4. Opdrachtgever/koper blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen van de opgedane kennis en het implementeren van het ontvangen advies.
5. Castellum Consult is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door technische storingen of wanprestaties van gebruikte software van derden.
6. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, geldt voor alle vorderingen die verband houden met deze algemene voorwaarden, een verjaringstermijn van twaalf (12) maanden.
7. Opdrachtgever/koper vrijwaart Castellum Consult voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden.

Overmacht en onvoorziene omstandigheden

1. Castellum Consult heeft in het geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht het recht de uitvoering van de overeenkomst uit te stellen, te onderbreken of te annuleren. Hiervan is naast het bepaalde in de wet en in de jurisprudentie onder andere sprake in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid, (technische) storingen, gebrekkige leveringen van partners van Castellum Consult, brand en overheidsmaatregelen waardoor de overeenkomst niet op een behoorlijke manier uitgevoerd kan worden.
2. In het geval een overmachtssituatie langer duurt dan dertig (30) dagen, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden.

Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten zoals teksten, afbeeldingen en video's die via de website of social mediakanalen van Castellum Consult worden getoond, berusten uitsluitend bij Castellum Consult en mogen niet zonder vooraf gekregen toestemming van Castellum Consult worden vermenigvuldigd, openbaar worden gemaakt of op een andere manier worden verspreid of getoond aan derden.
2. Het is opdrachtgever/koper niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Castellum Consult door haar geproduceerde werken waaronder begrepen adviezen, verslagen, rapportages, modules, vragenlijsten, (onderdelen van) trainingen en cursussen of door haar gebruikte software te vermenigvuldigen, te exploiteren of op een andere manier aan derden te verstrekken, behalve als dit noodzakelijk is met betrekking tot het doel van het werk.
3. Wanneer het bepaalde in dit artikel wordt overtreden, heeft Castellum Consult het recht haar schade op opdrachtgever/koper te verhalen.
4. Castellum Consult mag situaties uit (online)trainingen of opdrachten gebruiken voor promotiedoeleinden en deze onder andere op haar website en social mediakanalen delen. Castellum Consult zal hierbij altijd rekening houden met de belangen en privacy van opdrachtgever/deelnemer en opdrachtgevers' medewerkers.

Geheimhouding

1. Castellum Consult is verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alles wat haar, in het kader van de opdracht, ter kennis komt als ook van de inhoud van de rapportages aan opdrachtgever. Dit geldt niet voor informatie die voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om te delen met bijvoorbeeld deskundigen.
2. In het geval Castellum Consult derden betreft bij de uitvoering van de opdracht, zal zij aan deze derden een geheimhoudingsplicht opleggen.
3. Opdrachtgever zal alle rapportages en overige adviezen die hij van Castellum Consult strikt vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet anders gebruiken dan waarvoor deze bedoeld is.
4. Geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke regelingen of verzekeringsvoorwaarden aan Castellum Consult een informatieplicht opleggen.
5. Castellum Consult heeft het recht de door de uitvoering van de opdracht toegenomen kennis voor andere doelen te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie met anderen wordt gedeeld.

Privacy

1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten is ook de privacyverklaring van Castellum Consult van toepassing. Deze is te lezen via de website.
2. Castellum Consult zal de door opdrachtgever//koper verstrekte gegevens alleen opslaan en gebruiken voor de doelen als omschreven in deze privacyverklaring.
3. Bij de uitvoering van de opdracht verzamelt en verwerkt Castellum Consult persoonsgegevens. Castellum Consult doet dit in de rol van verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Klachten

1. Als opdrachtgever/koper niet tevreden is over de dienstverlening van Castellum Consult of een klacht heeft over de uitvoering van de overeenkomst, dient opdrachtgever/koper dit zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het ontstaan van de klacht, volledig en duidelijk omschreven, schriftelijk te melden bij Castellum Consult.
2. Castellum Consult zal uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht, inhoudelijk reageren op de klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen.
3. Wanneer partijen er samen niet uitkomen, is er voor opdrachtgever/koper de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van het Noloc, de beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals en jobcoaches via: [Reglement voor Klachtenbehandeling - www.noloc.nl](http://www.noloc.nl).
4. Voor consumenten die een klacht hebben over een aankoop via de webwinkel, is er tot slot de mogelijkheid een klacht in te dienen via het ODR-platform via [Onlinegeschillenbeslechting | Europese Commissie \(europa.eu\)](http://europa.eu)
5. Het indienen van een klacht ontslaat opdrachtgever/koper niet van zijn betalingsverplichting.

Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle door Castellum Consult gesloten en te sluiten overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Dit geldt ook voor geschillen die slechts door één van de partijen als geschil worden gezien.

Versie juni 2021