

Algemene voorwaarden Falkstone organisatie- en loopbaanadvies

Algemene voorwaarden voor dienstverlening tussen opdrachtgevers en Falkstone

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtnemer:** Falkstone organisatie- en loopbaanadvies, gevestigd te (1185 XX) Amstelveen aan de Brouwerij 100 (KvK: 34172398)
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die Falkstone opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden en het verlenen van diensten.
3. **Diensten:** alle door Falkstone aan de opdrachtgever verrichte werkzaamheden en verleende diensten; waaronder coaching, training en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woords, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht.
4. **Opdracht:** iedere tussen de Falkstone en de opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst, waarmee de Falkstone zich verbindt tot het verrichten van werkzaamheden en het verlenen van diensten; door de Falkstone ten behoeve van de opdrachtgever.
5. **Coachee:** de persoon die deelneemt aan een training, begeleidings-, advies- of coachingstraject waarvoor hij niet zelf de opdrachtgever is.
6. **NOLOC:** Nederlandse Orde voor Loopbaanadviseurs. Outplacement consultants en Carriere coaches.
7. **CMI:** Career Management Institute - gecertificeerd register voor Loopbaanprofessionals
8. **Partijen:** opdrachtgever, coachee en Falkstone gezamenlijk.
9. **Schriftelijk:** zowel traditionele schriftelijke communicatie als communicatie per e-mail.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij Falkstone werkzaamheden en diensten aanbiedt of levert.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht (voor opdrachtgever) zijn betrokken.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.
4. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken.
5. Indien hetgeen partijen schriftelijk zijn overeengekomen afwijkt van het bepaalde in deze overeenkomst, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
6. De toepasselijkheid van eventuele algemene of anders luidende voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze door Falkstone uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

7. Vernietiging of nietigheid van één of meer onderhavige bepalingen, laat geldigheid van de overige bedingen onverlet. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven alsdan volledig van toepassing. Opdrachtgever en Falkstone treden vervolgens in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

### Artikel 3: Toepasselijke reglementen

1. Falkstone voert de diensten uit in overeenstemming met de "NOLOC Gedragscode" dan wel in overeenstemming met de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels en acht zich gebonden aan het Klachtenreglement van de NOLOC dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels en tuchtrechtspraak. De toepasselijke gedragsregels en reglementen zijn te vinden op de website van de NOLOC: [www.noloc.nl](http://www.noloc.nl).

### Artikel 4: Offertes

1. Alle door Falkstone gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij anders aangegeven. Falkstone is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever binnen dertig (30) dagen schriftelijk zonder voorbehoud of wijziging aan Falkstone is bevestigd.
2. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 1.
3. Kennelijke fouten of vergissingen in een offerte van Falkstone binden haar niet.
4. Indien een offerte is gebaseerd op onjuiste of onvolledige gegevens zoals door opdrachtgever verstrekt, binden deze de Falkstone niet en kan opdrachtgever hier geen rechten aan ontlenen.
5. Indien de aanvaarding van opdrachtgever afwijkt van de offerte van de Falkstone, komt de overeenkomst niet tot stand conform de afwijkende aanvaarding van opdrachtgever, tenzij de Falkstone anders aangeeft.
6. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
7. Indien een opdrachtgever namens een natuurlijke persoon of rechtspersoon een overeenkomst sluit, verklaart hij door het aangaan van de overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. Opdrachtgever is naast de natuurlijke persoon of rechtspersoon hoofdelijk aansprakelijk voor alle uit die overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

### Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst

1. Met de Falkstone gesloten overeenkomsten leiden voor Falkstone tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting. Falkstone is gehouden haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap en

naar de maatstaven van het moment van nakomen van Falkstone verlangd kan worden. Falkstone zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOLOC naar beste inzicht en vermogen naleven. Falkstone staat niet in voor de resultaten die de opdrachtgever met de diensten van Falkstone beoogt te behalen.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Falkstone het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW is daarmee uitgesloten.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Falkstone aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Falkstone worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Falkstone zijn verstrekt, heeft Falkstone het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Falkstone een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming op, en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst. Opdrachtgever kan, bij overschrijding van een termijn, wel een nieuwe redelijke termijn stellen, waarbinnen Falkstone de overeenkomst, behoudens overmacht, wel uitgevoerd moet hebben. Overschrijding van die nieuwe redelijke, termijn levert wel een grond op voor ontbinding van de overeenkomst door opdrachtgever.
5. Wanneer Falkstone de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht - of een gedeelte daarvan - te vervullen, zal opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Falkstone aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van derden. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW is daarmee uitgesloten.
6. Indien de diensten worden verleend op de locatie van opdrachtgever, of een door hem aangewezen andere locatie, dan draagt opdrachtgever er zorg voor dat Falkstone kosteloos gebruik kan maken van de door haar gewenste faciliteiten.
7. Van opdrachtgever of coachee wordt alle inspanning verwacht die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een deugdelijke uitvoering van de opdracht door Falkstone.
8. De verplichtingen van de opdrachtgever als bedoeld in dit artikel gelden ook ten behoeve van eventueel door Falkstone ingeschakelde derden.

#### Artikel 6: Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld, noch krachtens de

- wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt
2. Onder overmacht wordt verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Falkstone niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen worden daaronder begrepen.
  3. Onder overmacht wordt tevens verstaan de omstandigheid dat Falkstone door ziekte verhinderd is (tijdig) uitvoering te geven aan de overeenkomst en naar haar oordeel geen geschikte vervanger kan worden voorgedragen.
  4. Falkstone heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Falkstone zijn verplichtingen had moeten nakomen.
  5. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
  6. Indien Falkstone bij het intreden van de overmachtssituatie reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Falkstone gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte, respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de overeenkomst afzonderlijk te factureren, als ware er sprake van een zelfstandige overeenkomst.

#### Artikel 7: Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Falkstone zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Falkstone hierover in overleg treden met de opdrachtgever.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Falkstone daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van het honorarium tot gevolg heeft.

#### Artikel 8: Annulering/beëindiging door opdrachtgever

1. De overeenkomst kan na totstandkoming daarvan niet tussentijds door de opdrachtgever worden ontbonden. Indien de wederpartij desondanks tot tussentijdse annulering van de overeenkomst overgaat, blijft de wederpartij de volledige overeengekomen prijs verschuldigd.

Voor zover geen vaste aanneemsom is overeengekomen, geldt als overeengekomen prijs, de prijs als ware Falkstone in staat gesteld de overeenkomst volledig na te komen.

2. Indien de omstandigheden daartoe, naar het oordeel van Falkstone, aanleiding geven, kan Falkstone in geval van annulering door de wederpartij, de schadeloosstelling als bedoeld in het vorige lid beperken tot ten hoogste de onkosten in verband met de uitvoering van de overeenkomst.
3. In afwijking van lid 1 geldt dat in geval van annulering door de coachee uitsluitend de onkosten in verband met de uitvoering van de overeenkomst voor vergoeding in aanmerking komen.
4. Onverminderd het bepaalde in de bovenstaande leden van dit artikel, is de wederpartij te allen tijde de overeengekomen prijs voor reeds geleverde prestaties verschuldigd.
5. Annulering of beëindiging door opdrachtgever geschiedt te allen tijde schriftelijk.

#### Artikel 9: Annulering/beëindiging door Falkstone

1. Falkstone heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Falkstone betaalde bedrag. .
2. Als opdrachtgever wezenlijk tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door Falkstone op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is Falkstone bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat Falkstone de tekort komende opdrachtgever enige vergoeding verschuldigd is. De tot beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.
3. Falkstone is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan opdrachtgever, indien opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Falkstone verzonden factuur, binnen veertien dagen na schriftelijke aanmaning.
4. Zowel opdrachtgever als Falkstone kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

#### Artikel 10: Contractduur en opzegging

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, dan wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste twee maanden in acht te nemen.

#### Artikel 11: Honorarium en kosten

1. Het honorarium van Falkstone bestaat uitdrukkelijk, tenzij anders overeengekomen, uit een vooraf vastgesteld bedrag per overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door Falkstone gewerkte tijdseenheid.
2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (BTW) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. Falkstone behoudt zich het recht voor in overleg met opdrachtgever de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

#### Artikel 12: Betaling

1. Falkstone factureert op basis van vooruitbetaling en prijsafspraken. Verder bestaat de mogelijkheid op basis van voorschotdeclaraties. Verrekening van het voorschot vindt dan achteraf plaats na de contractperiode, tenzij anders overeengekomen.
2. Indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt, dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan de Falkstone, dat in redelijkheid niet van Falkstone mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen prijsafspraken. Falkstone zal de opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het prijs in kennis stellen. Falkstone zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
3. Betaling van het factuurbedrag dient –zonder recht op korting of verrekening- te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, zo die niet geschiedt, dan is zij van rechtswege in verzuim en is zij gehouden tot vergoeding van de wettelijke rente vermeerderd met 2% over het openstaande bedrag. Facturen zijn te allen tijden voorzien van een datum specificatie.
4. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever, is Falkstone gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden geacht.
5. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.
6. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

7. Tot meerdere zekerheid van al hetgeen opdrachtgever in welke hoedanigheid en uit welken hoofde dan ook aan Falkstone verschuldigd mocht zijn, niet opeisbare en voorwaardelijke schulden daaronder mede begrepen, verleent opdrachtgever bij deze bij voorbaat aan Falkstone op diens eerste verzoek een stil pandrecht op alle goederen die tot het vermogen van opdrachtgever behoren. Opdrachtgever neemt nu voor alsdan de onherroepelijke verplichting op zich aan een registratie van voormeld pandrecht haar prompte medewerking te verlenen.

#### Artikel 13: Incassokosten

1. Ingeval Falkstone om haar moverende redenen besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

#### Artikel 14: Aansprakelijkheid

1. Falkstone aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Falkstone.
2. De aansprakelijkheid van Falkstone is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. Elke aansprakelijkheid van Falkstone voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
4. Falkstone zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (waaronder adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Falkstone is echter niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van deze derden.
5. Opdrachtgever vrijwaart Falkstone tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en Falkstone samenhangen.
6. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever als bedoeld in dit artikel dienen binnen twee maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

#### Artikel 15: Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst met elkaar of uit een andere bron hebben verkregen. Informatie geldt

als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Partijen betrachten bij het gebruik van informatie die haar ter kennis is gekomen uit hoofde van de overeenkomst de grootst mogelijke zorgvuldigheid.
3. Falkstone zal geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie met een vertrouwelijk karakter zoals hiervoor omschreven, de activiteiten van de opdrachtgever en de daarmee gelieerde ondernemingen en vertrouwelijke informatie betreffende te begeleiden werknemers. Deze verplichting geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst als na beëindiging daarvan.
4. Falkstone is bij de beëindiging van de opdracht en algehele voldoening van het aan Falkstone verschuldigde, gehouden de van opdrachtgever uit hoofde van de opdracht verkregen informatie, waaronder begrepen schriftelijke stukken en databasebestanden, onverwijld aan opdrachtgever ter beschikking te stellen.
5. De opdrachtgever verplicht zich om gedurende de duur van de overeenkomst, alsmede gedurende een periode van één jaar na het einde van deze overeenkomst, geen directe of indirecte contractuele relatie, hoe ook genaamd, aan te (doen) gaan met de door Falkstone in het kader van de onderhavige overeenkomst ingeschakelde hulppersonen en/of derden, tenzij partijen anders overeenkomen. Opdrachtgever garandeert dat de voormelde verplichting eveneens wordt nageleefd door eventuele rechtspersonen waarmee hij in een groep is verbonden.
6. Aan de opdracht zal door Falkstone niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

#### Artikel 16: Boete

1. Bij overtreding door opdrachtgever van het bepaalde in artikel 15 verbeurt de opdrachtgever jegens Falkstone een onmiddellijk opeisbare, niet voor matiging en verrekening vatbare boete van € 25.000,00 overtreding vermeerderd met € 500,00 per dag of onderdeel daarvan dat de overeenkomst voortduurt, onverminderd het recht van Falkstone om volledige schadevergoeding te vorderen en/of tot beëindiging van de overeenkomst aan te gaan.

#### Artikel 17: Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 15 (geheimhouding) behoudt Falkstone zich alle intellectuele en industriële eigendomsrechten voor die bij het uitvoeren van de opdracht door of vanwege Falkstone zijn ontwikkeld of reeds voorheen door of vanwege haar waren ontwikkeld, dan wel voorheen door of vanwege de opdrachtnemer waren ontwikkeld, ook indien de voor intellectuele eigendom vatbare zaken zoals aparte post, in het samenwerkingsvoorstel of de factuur zijn vermeld.
2. Alle door Falkstone verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, enzovoorts zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt voor eigen



gebruik van de opdrachtgever. Opdrachtgever is betreffende voormelde informatie en documentatie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Falkstone niet gerechtigd tot verveelvoudiging en openbaarmaking of ter kennisbrenging aan derden.

3. Falkstone behoudt zich tevens het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### Artikel 18: Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van een overeenkomst met Falkstone wordt aan Falkstone toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Falkstone uitsluitend gebruiken voor zijn eigen activiteiten.

#### Artikel 19: Klachten

2. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen acht (8) dagen na ontdekking schriftelijk te worden ingediend bij Falkstone, met nauwkeurige opgave van de grond van de klacht.
3. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld, kan de opdrachtgever zich wenden tot: NOLOC, ter attentie van het secretariaat, Postbus 1058, 3860 BB Nijkerk, telefoon: (033) 247 34 75, website: [www.noloc.nl](http://www.noloc.nl).

#### Artikel 20: Geschillenbeslechting

1. Partijen komen ten aanzien van alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige overeenkomst, dan wel nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, overeen deze geschillen te behandelen overeenkomstig het Reglement van Rechtspraak van de Nederlandse Orde voor Loopbaanadviseurs, Outplacement consultants en Carrière coaches (NOLOC).

2. Tenzij de wet daarvan dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de bevoegde rechter van de Rechtbank Amsterdam aangewezen om van geschillen kennis te nemen.
3. Op iedere overeenkomst tussen Falkstone en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.