

## Algemene Voorwaarden Kunst & COO

- 1. Alle offertes van Kunst & COO zijn vrijblijvend**  
Het uitbrengen van een offerte verplicht Kunst & COO niet tot het uitvoeren van de opdracht. En het verplicht u niet tot het kopen van onze diensten.
- 2. Er is een overeenkomst als u ons per mail de opdracht bevestigt**  
Een handtekening is dus niet noodzakelijk.
- 3. U mag zich nog bedenken**  
Na acceptatie van de offerte kunt u de opdracht binnen 14 dagen intrekken. Dat kost u niets.
- 4. Wij gaan vertrouwelijk om met de informatie die u ons verstrekt**  
Ook als de opdracht is afgelopen. Alle informatie die deelnemers aanleveren of vertellen blijft binnen de context waarin deze informatie is gegeven.
- 5. Wij gaan ervan uit dat u vertrouwelijk met de informatie van Kunst & COO omgaat**  
U mag offertes, trainingsmaterialen en dergelijke, niet zonder toestemming verstrekken aan derden.
- 6. U levert op tijd alle informatie aan die nodig is voor het succesvol voorbereiden en uitvoeren van de opdracht**  
Alleen dan de opdracht worden uitgevoerd. Lukt het u niet om alles op de afgesproken tijd aan te leveren? Dan kunnen wij de opdracht annuleren. De annuleringsregeling blijft dan van kracht.
- 7. Annuleringsregeling**  
Als u akkoord gaat met de offerte, maken we samen afspraken over de planning. Zodra we een planning hebben afgesproken, gaat de volgende annuleringsregeling in.  
  
U kunt de lessen van het project kosteloos annuleren tot een maand voor de 1<sup>ste</sup> bijeenkomst. Annuleert u korter dan één maand van tevoren, dan betaalt u 50% van het tarief uit de offerte. Annuleert u de training(en) korter dan twee weken voor de 1<sup>ste</sup> bijeenkomst, dan betaalt u 100% van het tarief uit de offerte.
- 8. Er wordt één factuur gestuurd voor het hele project**  
U betaalt de factuur binnen 14 dagen via het bankrekeningnummer dat op de factuur vermeld staat. U ontvangt de factuur na afloop van het project.
- 9. Heeft u een klacht over ons?**  
In de klachtenprocedure leest u wat u kunt doen.

## Klachtenprocedure

Als u een klacht indient, dan wordt dezelfde week contact opgenomen. We spreken dan samen af hoe we de klacht oplossen. Komen we er niet uit? Dan kunt u een officiële klacht indienen.

Dat kan op twee manieren:

1. U stuurt een mail naar: [info@kunstencoo.nl](mailto:info@kunstencoo.nl)

2. U stuurt een brief naar:

Kunst & COO  
Postbus 68  
8430 AB Oosterwolde

### Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra uw officiële klacht is ontvangen, krijgt u binnen een week een schriftelijke reactie. We gaan ervan uit dat uw klacht binnen vier weken is opgelost. Als er meer tijd nodig is, krijgt u hiervan bericht. U hoort dan wanneer we verwachten uw klacht te kunnen afhandelen.

Natuurlijk wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld. Klachten en de wijze waarop deze worden behandeld, evenals de daarbij behorende procedure, worden geadmistreerd en bewaard gedurende vijf kalenderjaren.

### Bent u het niet eens met onze beslissing?

Dan kunt u in beroep gaan. U kunt dat schriftelijk laten weten. Wij sturen uw beroepschrift door naar een onafhankelijke derde: mevrouw Hester Plomp. Zij reageert binnen 6 weken op de klacht. Wij zullen ons conformeren aan haar oordeel.