

ALGEMENE VOORWAARDEN BESTU

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en werkzaamheden die door BESTU worden aangeboden of verricht, waaronder- doch niet uitsluitend- individuele coaching trajecten, groepstrajecten, online sessies, begeleidingsprogramma's en overige activiteiten gericht op persoonlijke ontwikkeling en bewustwording. Door het aangaan van een overeenkomst of het gebruik van de door BESTU aangeboden diensten, wordt akkoord gegaan met de bepalingen zoals beschreven in deze algemene voorwaarden. Het is raadzaam deze voorwaarden zorgvuldig te lezen. De meest actuele versie van deze algemene voorwaarden is te allen tijde beschikbaar op de website of wordt op verzoek verstrekt.

Artikel 1- Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **BESTU:** Dienstverlener, gevestigd te (4611JX) Bergen op Zoom, aan het adres Kaatsbaan 58. Dit is **géén** bezoekadres. BESTU is een eenmanszaak en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96351772.
- **Clïënt:** De natuurlijke persoon die aan BESTU een opdracht verstrekt voor de levering van diensten.
- **Partij:** Onder 'partij' wordt zowel BESTU als de cliënt verstaan, afhankelijk van de context.
- **Overeenkomst:** De afspraken tussen BESTU en de cliënt met betrekking tot de dienstverlening, zoals vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst, offerte of een mondelinge afspraak.
- **Natuurlijk persoon:** Een individueel persoon die op grond van de wet handelingsbekwaam is en in staat is zelfstandig rechten en verplichtingen te hebben en uit te oefenen.
- **Diensten:** Alle door BESTU te leveren coaching- en begeleidingsactiviteiten, zoals nader omschreven in de overeenkomst.

Artikel 2- Aard van de dienstverlening

- 2.1 BESTU verleent uitsluitend coaching en psycho- educatie gericht op persoonlijke ontwikkeling.
- 2.2 BESTU verricht géén psychologische of medische behandelingen, stelt geen diagnoses en is niet gebonden aan verplichtingen voortvloeiend uit de Zorgverzekeringswet of andere zorg specifieke regelgeving.
- 2.3 De dienstverlening van BESTU is geen vervanging voor medische of psychologische zorg.

Artikel 3- Toepasselijkheid

- 3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en andere diensten van BESTU, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.3 De cliënt accepteert deze algemene voorwaarden door het aangaan van de overeenkomst.
- 3.4 Eventuele algemene voorwaarden van de cliënt worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 4- Offertes

- 4.1 Offertes van BESTU zijn vrijblijvend. BESTU kan een offerte herroepen zolang de cliënt deze nog niet heeft aanvaard.
- 4.2 Offertes hebben uitsluitend betrekking op de daarin omschreven diensten. Kennelijke fouten, vergissingen of tyfouten in een offerte binden BESTU niet.

- 4.3 Tenzij anders vermeld, geldt voor offertes een geldigheidsduur van 14 (zegge: veertien) dagen na dagtekening. Aanvaarding van de offerte na afloop van de geldigheidsduur geldt als een nieuw aanbod dat BESTU kan accepteren of weigeren.
- 4.4 De in een offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

Artikel 5- Totstandkoming van de overeenkomst

- 5.1 Trajecten:
De overeenkomst komt tot stand zodra de cliënt een door BESTU uitgebrachte offerte schriftelijk of digitaal heeft aanvaardt. De aanvaarding van de offerte geldt hierbij als opdrachtbevestiging en vormt een rechtsgeldige en bindende overeenkomst tussen partijen.
- 5.2 Good Girl- Call sessie:
De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de cliënt een sessie online boekt en de betaling heeft voltooid. De bevestiging van de boeking en de ontvangen betaling geldt als opdrachtbevestiging en vormt een rechtsgeldige overeenkomst. Door het plaatsen van een boeking verklaart de cliënt kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.
- 5.3 Losse sessie:
De overeenkomst komt tot stand zodra BESTU de door de cliënt aangevraagde sessie schriftelijk, per e-mail of via WhatsApp bevestigt. De factuur wordt na afloop van de sessie verzonden. Door het boeken van een sessie, verklaart de cliënt kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.

Artikel 6- Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 BESTU zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, waarbij een inspanningsverplichting geldt. Dit betekent dat BESTU zich zal inspannen om de gewenste resultaten te behalen, maar niet kan garanderen dat deze resultaten ook daadwerkelijk worden bereikt.
- 6.2 BESTU garandeert dat de door haar verrichte diensten op een zorgvuldige en professionele wijze worden uitgevoerd, conform de geldende beroepscode en standaarden.
- 6.3 De cliënt dient tijdig alle informatie en medewerking te verlenen die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Eventuele vertraging als gevolg van het niet tijdig aanleveren van informatie komt voor rekening van de cliënt. De effectiviteit van de diensten is mede afhankelijk van de inzet, motivatie en persoonlijke omstandigheden van de cliënt.
- 6.4 De cliënt behoudt de volledige en onverkorte eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van alle gemaakte keuzes en genomen beslissingen, alsook de directe en indirecte consequenties en gevolgen daarvan, zowel gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst als na de beëindiging daarvan.
- 6.5 Sessies vinden plaats op een vooraf overeengekomen tijdstip en locatie. BESTU behoudt zich het recht voor om de locatie, in overleg met de cliënt, te bepalen.
- 6.6 Indien een sessie plaatsvindt in een door BESTU gecontracteerde praktijkruimte, is de cliënt verplicht tot naleving van het daar geldende huisreglement. Bij niet-naleving van deze reglementen door de cliënt is BESTU gerechtigd de sessie direct te beëindigen, onverminderd de verplichting van de cliënt tot betaling van het volledige tarief voor de geplande sessie.

Artikel 7- Duur van de overeenkomst en herroepingsrecht

- 7.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de overeengekomen dienst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De looptijd van de overeenkomst kan worden gespecificeerd in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst zelf.
- 7.2 De overeengekomen dienst eindigt van rechtswege op de daartoe vastgestelde einddatum of na het verstrijken van het aantal overeengekomen aantal sessies. Het traject wordt niet stilzwijgend of automatisch verlengd.
- 7.3 Partijen treden tijdig in gezamenlijk overleg teneinde de voortgang, resultaten en het verloop van de dienst, dan wel het traject, te evalueren. Op basis van deze evaluatie bepalen partijen of en zo ja, in welke vorm, het traject wordt voortgezet, uitgebreid of beëindigd. Voornoemde evaluatie verplicht geen der partijen tot het aangaan van een nieuw of verlengd traject. Een eventuele voortzetting van een traject vereist een nieuwe, schriftelijke overeenkomst.
- 7.4 De cliënt heeft het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden binnen 14 (zegge: veertien) dagen na de bevestiging van de overeenkomst, zonder opgave van redenen. Het aankoopbedrag zal in dit geval binnen 30 (zegge: dertig) dagen worden gerestitueerd.
- 7.5 Indien de uitvoering van de diensten is gestart met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt binnen de herroepingstermijn van 14 (zegge: veertien) dagen, is de cliënt verplicht om de kosten te betalen voor de reeds uitgevoerde diensten.
- 7.6 Het recht op ontbinding vervalt indien de diensten volledig zijn uitgevoerd binnen de herroepingstermijn en de cliënt vooraf uitdrukkelijk heeft verklaard afstand te doen van zijn recht op ontbinding.

Artikel 8- Tarieven en betaling

- 8.1 De tarieven voor de diensten van BESTU worden vastgesteld op basis van een vaste prijs. Alle tarieven worden exclusief BTW vermeld, tenzij anders is aangegeven.
- 8.2 Betaling dient te worden voldaan op het moment van aankoop of uiterlijk binnen 14 (zegge: veertien) dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.3 Trajecten:
 - a. Het intakegesprek binnen een traject wordt als losstaande sessie gefactureerd en dient na afloop van de sessie middels een factuur te worden voldaan.
 - b. Voor het vervolg van het traject kan de cliënt het volledige trajectbedrag direct na het intakegesprek voldoen, dan wel per factuur na iedere individuele sessie. Deze wijze van betaling kwalificeert niet als betaling in termijnen in de zin van kredietverlening; er wordt geen rente of opslag berekend. Betaling in termijnen anders dan hiervoor vermeld is niet mogelijk.
- 8.4 Good Girl- Call sessie:
Een Good Girl- Call sessie dient direct bij het boeken van de sessie online te worden voldaan. Gespreide betaling is niet mogelijk.
- 8.5 Losse sessie:
Betaling voor losse sessies geschiedt direct na afloop van de sessie middels een factuur. Gespreide betaling is niet mogelijk.
- 8.6 Betaling kan worden verricht via de volgende betaalmethoden: betaallink (iDEAL) of een bankoverschrijving.
- 8.7 Alle tarieven zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. BESTU is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van deze fouten en heeft geen verplichting om de dienst te leveren tegen het onjuiste tarief.
- 8.8 Indien de cliënt de betaling niet binnen de overeengekomen betalingstermijn voldoet, ontvangt hij een betalingsherinnering van BESTU, waarin een termijn van 7 (zegge: zeven) dagen is gesteld.

- 8.9 Nadat BESTU de cliënt in gebreke heeft gesteld en de daarin gestelde termijn is verstreken zonder dat de verschuldigde betaling is voldaan, verkeerd de cliënt van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is BESTU gerechtigd om, naast het openstaande bedrag, wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten (Bik), met een minimum van €40,-.
- 8.10 Vanaf het moment van verzuim zijn alle bestaande en toekomstige vorderingen onmiddellijk en volledig opeisbaar, voor zover het betreft het volledige bedrag dat voor de overeenkomst verschuldigd is.
- 8.11 BESTU is gerechtigd om bij niet-betaling of bij een vermoeden van betalingsonmacht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

Artikel 9- Sessies en annulering

- 9.1 Annulering van een sessie kan kosteloos uiterlijk 24 (zegge: vierentwintig) uur voor de sessie plaatsvinden.
- 9.2 Bij annulering binnen 24 (zegge: vierentwintig) uur voor de geplande sessie, is BESTU gerechtigd een bedrag van €100,- (zegge: honderd euro) voor de betreffende sessie in rekening te brengen.
- 9.3 In geval van een 'no-show' door de cliënt, waarbij de cliënt niet aanwezig is voor de geplande sessie afspraak, is BESTU gerechtigd een bedrag van €100,- (zegge: honderd euro) in rekening te brengen.
- 9.4 Annuleringen dienen telefonisch, via de mail of via WhatsApp te geschieden.
- 9.5 Good Girl- Call sessie:
In afwijking van het bepaalde in artikel 9.2 is het de cliënt toegestaan de sessie tot 24 (zegge: vierentwintig) uur voor aanvang te annuleren of te verplaatsen, waarbij het volledige bedrag teruggestort wordt. Bij annulering binnen 24 (zegge: vierentwintig) uur mag de cliënt kosteloos een nieuwe datum kiezen om de sessie in te halen binnen een termijn van 14 (zegge: veertien) dagen, waarbij het reeds betaalde bedrag niet wordt teruggestort. Indien de sessie niet binnen 14 (zegge: veertien) dagen opnieuw wordt ingepland, vervalt de sessie geheel en wordt het bedrag niet gerestitueerd.

Artikel 10- Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst

- 10.1 De cliënt kan een traject tussentijds schriftelijk beëindigen door een e-mail te sturen met vermelding van de reden van annulering. Voor reeds uitgevoerde sessies blijft de volledige betaling verschuldigd. Voor sessies die nog niet hebben plaatsgevonden en reeds zijn betaald, ontvangt de cliënt 50% van het betaalde bedrag retour.
- 10.2 Beide partijen zijn verplicht om alle ontvangen zaken, gegevens en materialen die in het kader van de overeenkomst zijn verstrekt, binnen een redelijke termijn aan de andere partij terug te geven. Indien dit niet mogelijk is, dienen deze op verzoek van de andere partij te worden vernietigd.
- 10.3 De cliënt is verplicht de voor het traject noodzakelijke inspanningen te leveren, waaronder het tijdig en structureel uitvoeren van huiswerk of voorbereidende taken. Indien de cliënt deze verplichting structureel niet nakomt, waarbij een nalatigheid van ten minste drie keer als structureel wordt aangemerkt, is BESTU gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. BESTU zal de cliënt hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

Artikel 11- Ontbinding van de overeenkomst

- 11.1 Beide partijen hebben het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden in de volgende gevallen:
- a. Indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen

uit de overeenkomst en deze tekortkoming niet wordt hersteld binnen een redelijke termijn na schriftelijke ingebrekestelling. Bij ernstige tekortkomingen die herstel onmogelijk maken, kan de overeenkomst direct worden ontbonden zonder ingebrekestelling.

b. Indien door een situatie van overmacht, zoals beschreven in artikel 16 van deze algemene voorwaarden, de nakoming van de overeenkomst blijvend onmogelijk is geworden.

c. Indien één van de partijen failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of anderszins niet meer in staat blijkt om aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

d. Indien voortzetting van de overeenkomst door onvoorziene omstandigheden redelijkerwijs niet meer van een partij kan worden verlangd, zoals in het geval van fraude, misleiding of ernstige verstoring van de samenwerking.

11.2 Ontbinding van de overeenkomst laat reeds bestaande betalingsverplichtingen van de cliënt onverlet voor de diensten die tot het moment van ontbinding zijn geleverd.

11.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van BESTU, is BESTU enkel verplicht tot restitutie van het deel van het overeengekomen bedrag dat betrekking heeft op nog niet geleverde diensten.

11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt, is BESTU gerechtigd het volledig overeengekomen bedrag in rekening te brengen. Dit omvat tevens de vergoeding voor nog niet geleverde diensten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

11.5 De restitutie zal binnen 30 (zegge: dertig) dagen na ontbinding van de overeenkomst plaatsvinden, onder voorbehoud van de rechtmatige verrekening van openstaande vorderingen.

11.6 Beide partijen zijn verplicht om ontvangen zaken, gegevens en materialen die in het kader van de overeenkomst zijn verstrekt, binnen een redelijke termijn aan de ander terug te geven. Indien dit niet mogelijk is, dienen deze op verzoek van de andere partij te worden vernietigd.

11.7 Onverminderd de ontbinding van de overeenkomst, blijft het recht van partijen om, indien en voor zover daartoe een wettelijke of contractuele grond bestaat, de andere partij aan te spreken tot vergoeding van geleden schade onverkort van kracht.

Artikel 12 – Winactie/ Giveaway

12.1 BESTU is te allen tijde bevoegd tot het organiseren van winacties en/of giveaways via Instagram, zulks op een door haar zelf te bepalen tijdstip, met als doel een breed publiek kennis te laten maken met haar dienstverlening. De giveaway dient uitsluitend ter kennismaking; er wordt in dit kader niet gewerkt aan een concreet resultaat.

12.2 Een winactie bestaat uit een mini-traject en omvat de volgende drie sessies:

- I. Probleemanalyse;
- II. Psycho-educatie;
- III. Adviesgesprek.

12.3 Deelnemers aan een winactie dienen nieuwe cliënten te zijn; bestaande cliënten zijn uitgesloten voor deelname. Deelname geschiedt uitsluitend op persoonlijke titel.

12.4 De winnaar wordt geselecteerd middels een geautomatiseerde en willekeurige trekking binnen 24 (zegge: vierentwintig) uur na het sluiten van de actie en wordt via een privébericht op Instagram geïnformeerd. Openbaarmaking van de naam geschiedt uitsluitend na expliciete en schriftelijke toestemming van de winnaar.

12.5 De winnaar dient de prijs binnen 2 (zegge: twee) maanden na de datum van kennisgeving in te wisselen.

12.6 Het mini- traject is niet overdraagbaar aan derden.

12.7 De sessies vinden online plaats en worden gepland via Calendly of per e-mail. De inhoud van de sessies kan niet worden aangepast of uitgebreid.

12.8 Sessies kunnen tot 24 (zegge: vierentwintig) uur voor aanvang worden verzet. Bij een no-show zonder tijdige afmelding vervalt de sessie; de overige sessies blijven staan. Indien de no-show het

directe gevolg is van een deugdelijk bewezen overmacht situatie, kan de betreffende sessie in onderling overleg eenmalig worden verplaatst naar een nieuw tijdstip. Bij een tweede no-show, ongeacht de reden en of er al dan niet sprake is van overmacht, komt de sessie definitief te vervallen.

- 12.9 BESTU behoudt zich het recht voor het traject te beëindigen in gevallen van onserieus of grensoverschrijdend gedrag, disrespect of onveiligheid.
- 12.10 De giveaway vertegenwoordigt geen geldwaarde en kan niet worden ingewisseld voor geld of korting.

Artikel 13- Intellectueel eigendom

- 13.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de tijdens of ten behoeve van het traject geleverde materialen waaronder, maar niet beperkt tot, teksten, modellen, strategieën, opgenomen masterclasses en systemen blijven te allen tijde eigendom van BESTU. De cliënt verkrijgt uitsluitend het recht deze materialen voor eigen, persoonlijk gebruik in te zetten en mag deze niet zonder schriftelijke toestemming van BESTU verveelvoudigen of openbaar maken.
- 13.2 Schending van intellectuele eigendomsrechten leidt tot een schadevergoeding, inclusief juridische kosten.

Artikel 14- Geheimhouding

- 14.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst verkrijgen. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle gegevens, documenten, werkwijzen, technieken en andere informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden aangemerkt, ongeacht of deze informatie schriftelijk, mondeling of op andere wijze is verstrekt.
- 14.2 Deze verplichting geldt niet voor informatie die al openbaar is, door derden rechtmatig is verstrekt, wettelijk openbaar moet worden gemaakt of waarvan openbaarmaking noodzakelijk is in een situatie waarin sprake is van (dreigende) ernstige schade of gevaar voor de cliënt of derden en geheimhouding niet langer in redelijkheid kan worden verlangd.
- 14.3 De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.
- 14.4 Bij een schending van de geheimhoudingsplicht is de schender aansprakelijk voor alle schade die de andere partij als gevolg van de schending lijdt, onverminderd het recht van de benadeelde partij om aanvullende rechtsmaatregelen te nemen.

Artikel 15- Aansprakelijkheid

- 15.1 BESTU is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. BESTU is niet aansprakelijk voor indirecte schade.
- 15.2 De aansprakelijkheid van BESTU is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekering van BESTU wordt uitgekeerd. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt door de verzekeraar, is de aansprakelijkheid van BESTU beperkt tot maximaal het factuurbedrag dat betrekking heeft op de specifieke dienst waarop de aansprakelijkheid ziet.
- 15.3 BESTU aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het verstrekken van onjuiste, onvolledige of niet-tijdige informatie door de cliënten.
- 15.4 Iedere vordering tot schadevergoeding dient schriftelijk en met opgave van redenen binnen 12 (zegge: twaalf) maanden na het ontstaan van de schade bij BESTU te worden ingediend, bij gebreke waarvan de vordering komt te vervallen.

Artikel 16- Overmacht

- 16.1 Bij annulering door overmacht, zoals ziekte of overlijden, kan in overleg (gedeeltelijke) kwijtschelding of verplaatsing worden besproken, met bewijsstukken.
- 16.2 Bij overmacht binnen de organisatie van BESTU zal een alternatieve datum of oplossing worden aangeboden. BESTU is in dat geval niet aansprakelijk voor enige schadevergoeding.
- 16.3 Indien een van de partijen gedurende een ononderbroken periode van meer dan 30 (zegge: dertig) dagen door overmacht verhinderd wordt zijn verplichtingen na te komen, heeft de andere partij het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is.
- 16.4 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die buiten de wil en macht van een partij ligt en die nakoming van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk onmogelijk maakt. Dit omvat, maar is niet beperkt tot natuurrampen, overheidsmaatregelen, pandemieën, stakingen, internetstoringen of storingen in toeleveringsketens.
- 16.5 De partij die zich op overmacht beroept, is verplicht de andere partij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen, onder vermelding van de oorzaak, de gevolgen en de verwachte duur van de overmachtssituatie.
- 16.6 Gedurende de periode van overmacht worden de verplichtingen van beide partijen opgeschort, zonder dat dit leidt tot een verplichting tot schadevergoeding.
- 16.7 In geval van gedeeltelijke nakoming van de overeenkomst vóór het intreden van de overmacht, is de cliënt gehouden het deel van de geleverde diensten dat reeds is uitgevoerd te betalen. BESTU is verplicht reeds ontvangen betalingen voor niet- geleverde diensten te restitueren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 16.8 Indien een partij door overmacht niet aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, zullen partijen in overleg treden om een betalingsregeling te treffen voor de openstaande bedragen.

Artikel 17- Klachten

- 17.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen 7 (zegge: zeven) dagen na voltooiing van de dienst schriftelijk bij BESTU te worden ingediend.
- 17.2 De cliënt wordt aangemoedigd zijn of haar klacht eerst rechtstreeks met BESTU te bespreken, zodat samen kan worden gekeken naar een passende oplossing. Indien de cliënt de klacht niet direct wil of kan bespreken, kan deze per e-mail worden ingediend via info@bestu.nl. De klacht moet voorzien zijn van een beknopte doch volledige toelichting van de situatie en de daaraan ten grondslag liggende bezwaren.
- 17.3 Binnen 14 (zegge: veertien) dagen na ontvangst van de klacht ontvangt de cliënt een reactie van BESTU. Indien BESTU meer tijd nodig heeft, wordt de cliënt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, onder vermelding van de termijn waarbinnen de cliënt een reactie kan verwachten.
- 17.4 BESTU streeft te allen tijde naar een constructieve oplossing. Indien partijen desondanks geen overeenstemming kunnen bereiken, kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke en externe partij voor bemiddeling, waaronder begrepen een klachtenfunctionaris of jurist.
- 17.5 Klachten schorten de betalingsverplichting van de cliënt niet op.

Artikel 18- Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 Op de overeenkomst tussen BESTU en de cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst worden, voor zover de cliënt niet als consument handelt, voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar BESTU is gevestigd, zijnde de rechtbank Zeeland- West-Brabant, locatie Bergen op Zoom.

- 18.3 Partijen zullen eerst proberen om geschillen in onderling overleg op te lossen alvorens zij een procedure starten.

Artikel 19- Slotbepalingen

- 19.1 BESTU is gerechtigd om haar tarieven jaarlijks per 1 januari te verhogen. In het geval de tariefverhoging een percentage van 15% (zegge: vijftien procent) overschrijdt ten opzichte van het op dat moment geldende tarief, is de cliënt gerechtigd om de overeenkomst schriftelijk te beëindigen, mits dit binnen 30 (zegge: dertig) dagen na kennisgeving van de tariefwijziging geschiedt.
- 19.2 BESTU heeft het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe overeenkomsten en op bestaande overeenkomsten, na schriftelijke mededeling aan de cliënt.
- 19.3 Wijzigingen van deze algemene voorwaarden zullen door BESTU middels een e-mail aan de cliënt worden medegedeeld.
- 19.4 De cliënt is uitsluitend bevoegd tot opzegging indien de betreffende wijziging een dermate ingrijpende impact heeft dat de voortzetting van de overeenkomst voor de cliënt redelijkerwijs onhaalbaar of onwerkbaar wordt geacht.
- 19.5 Het in artikel 19.4 beschreven opzeggingsrecht is niet van toepassing indien de wijzigingen van geringe aard zijn en geen wezenlijke invloed hebben op de kern van de dienstverlening.
- 19.6 Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Artikel 20- Identiteit van BESTU

- 20.1 BESTU is bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 96351772 en draagt BTW identificatienummer NL005205147B94. BESTU is gevestigd aan het adres Kaatsbaan 58, 4611 JX Bergen op Zoom. Dit is **géén** bezoekadres.
- 20.2 BESTU is per e-mail te bereiken via info@bestu.nl, middels de website www.bestu.nl en telefonisch op 06-28 36 72 69.

Versie: november 2025