



ALGEMENE VOORWAARDEN van Lantian

Algemene Voorwaarden met betrekking tot Mobiliteit in organisaties

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Lantian Organisatieontwikkeling (hierna te noemen Lantian), vertegenwoordigd door de natuurlijke persoon Yvonne Telting, en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers, inzake alle werkterreinen waarop Lantian haar diensten verleent, waaronder dienstverlening in het kader van arbeidstoeleiding van moeilijk plaatsbare werkzoekenden en (re-)integratie van arbeidsgehandicapten, dienstverlening ten behoeve van werkgevers ter vervulling van (moeilijk vervulbare) vacatures en dienstverlening in het kader van personeelsvoorziening in brede zin, dienstverlening gericht op doorstroom en uitstroom van personeel, loopbaanbegeleiding, talentontwikkeling van werkzoekenden en werknemers, preventie van werkloosheid, ziekteverzuim en instroom in de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) en de begeleiding van personen vanuit de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Hieronder is tevens begrepen de dienstverlening die kosteloos door Lantian wordt aangeboden.
- 1.2 De Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de **Kamer van Koophandel Arnhem, dossiernummer**
- 1.3 Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over "opdrachtgever" moet hieronder worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die, tot Lantian in een contractuele relatie staat uit hoofde van een met Lantian gesloten overeenkomst voor een trainings-, begeleidings-, interim- en/of adviesopdracht, of een andersoortige overeenkomst wenst aan te gaan.
- 1.4 Van het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde kan uitsluitend en alleen worden afgeweken indien en voor zover zulks uitdrukkelijk, schriftelijk is overeengekomen.
- 1.5 De Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever gelden niet, tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk door Lantian zijn aanvaard. Enig andersluidend beding in de Voorwaarden van de opdrachtgever doet aan het voorafgaande niets af.

2. Gedragsregels

- 2.1 Lantian verplicht zich de opdracht naar behoren uit te voeren zoals een goed adviesbureau betaamt.
- 2.2 Lantian zal ten aanzien van het gebruik van de haar in de opdracht verstrekte of ter kennis verkregen informatie die zorgvuldigheid betrachten die redelijkerwijs kan worden gevraagd. In het algemeen geldt dat informatie met een vertrouwelijk karakter, of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden binnen het kader van de opdracht.
- 2.3 Lantian behoudt documentatie van de door Lantian uitgevoerde trainings-, begeleidings-, interim- en adviesopdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Lantian waakt ervoor dat archiefstukken niet voor andere doeleinden worden gebruikt.

3. Opdrachtaanvaarding

- 3.1 Lantian aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor ze de kwalificaties bezit. Door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen wordt op doelmatige wijze aan de opdrachten gewerkt.
- 3.2 Een opdracht tussen de opdrachtgever en Lantian komt tot stand door of:
- Het retourneren van een door Lantian en de opdrachtgever ondertekende Lantian-opdrachtbevestiging door de opdrachtgever;
 - Het verlenen van een mondelinge opdrachtbevestiging die door Lantian eenzijdig schriftelijk wordt bevestigd.
- 3.3 De overeenkomst komt tot stand op de datum waarop deze door beide partijen is ondertekend en wordt van kracht op de datum dat deze door Lantian is ontvangen.
- 3.4 Aan een oriënterend gesprek zijn geen kosten verbonden. Indien het eerste gesprek verder gaat dan een presentatie van de dienstverlener en een kennismaking met het gevraagde werk, bijvoorbeeld omdat de presentatie overgaat in een werkbespreking en al direct wordt ingegaan op mogelijke oplossingen, dan kunnen er kosten in rekening worden gebracht. Stelt de opdrachtgever prijs op een verslag van het gesprek, met eventuele voorstellen voor een vervolgbespreking, dan geldt het gebruikelijke uurtarief.
- 3.5 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of Lantian geschiedt uitsluitend in onderling overleg.
- 3.6 Lantian zorgt ervoor dat alle personen die aan de uitvoering van de opdracht meewerken duidelijk weten wat de rol van Lantian is.
- 3.7 Lantian zal een adviesopdracht weigeren of staken indien Lantian door de opdrachttuitvoering in conflict zou komen met de gedragsregels (van Artikel 2).
- 3.8 Door Lantian uitgebrachte offertes zijn in principe vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van één maand. Ook een offerte die in competitie wordt uitgebracht is vrijblijvend. Deze geldt tot een beslissing in de competitie wordt genomen maar niet langer dan twee maanden.
- De kosten van omvangrijke offertes kunnen in rekening worden gebracht. De daarin vervatte voorstellen mogen in dat geval gebruikt worden door de opdrachtgever, ook om ze door een ander te laten uitvoeren. In alle andere gevallen zijn de geleverde voorstellen eigendom van Lantian en worden ze tegen onrechtmatig gebruik beschermd op grond van Artikel 621, Boek 6 van het Nieuw Burgerlijk Wetboek.



4. Overeenkomst en uitvoeringscondities

- 4.1 Alvorens een opdracht te aanvaarden, zorgt Lantian ervoor dat over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige overeenstemming bestaat tussen de opdrachtgever en Lantian.
- 4.2 Offertes van Lantian zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De overeenkomst komt tot stand doordat enerzijds Lantian op voldoende gedetailleerde wijze de informatie verzamelt die nodig is voor de opdrachtformulering. Anderzijds verstrekt de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht. De opdrachtgever en Lantian vormen zich zodoende een beeld van het vraagstuk, van de omvang van de interventie en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek, dan worden de condities van dit vooronderzoek vooraf met de opdrachtgever besproken.
- 4.3 Lantian zal de door haar verrichte werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
- 4.4 In de offerte of in de opdrachtbevestiging wordt de opdracht kort omschreven en wordt duidelijk aangegeven:
- In opdracht van wie en voor wiens rekening het werk wordt uitgevoerd;
 - De contactpersoon die de bijdrage of dienst goedkeurt;
 - Doel van de opdracht, de eventuele eisen van de opdrachtgever en de omvang van het werk;
 - In hoeverre medewerking van de opdrachtgever is vereist, en wat deze inbreng is;
 - De keuze van de door Lantian en de opdrachtgever in te zetten deskundigen en eventueel het benoemen van een projectleider;
 - Het eventueel betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtnemer (gebeurt uitsluitend in onderling overleg);
 - De wijze van werken;
 - Welke materialen of gegevens de opdrachtgever en opdrachtnemer aanleveren, binnen welk termijn;
 - De wijze waarop de bijdragen of diensten worden aangeleverd (papier, floppy, disk, post, mail, koerier, etc.);
 - Het geldende uurtarief, dagdeeltarief dan wel dagtarief en een kostenraming;
 - Een indicatie van de tijdsduur van de opdracht en de eventuele fasering;
 - De gewenste, dan wel noodzakelijke nazorg;
 - Taakafbakening met betrekking tot de organisatie en logistiek rondom de opdracht.
- Tevens worden, indien relevant, bijkomende werkzaamheden kort vermeld, zoals:
- Eventuele administratieve ondersteuning, waaronder typewerk;
 - Eventuele verzorging illustraties en/of fotografie;
 - Eventuele vormgeving;
 - Eventuele begeleiding druk en afwerking;
 - Eventuele vertalingen.
- De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn, maar wel in de lijn liggen van dit onderwerp, worden vanzelfsprekend door de opdrachtgever en Lantian in overleg geregeld.
- 4.5 Om de uitvoering van de opdracht zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Lantian nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Lantian betrokken zullen zijn.
- 4.6 Als Lantian daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn/haar locatie Lantian kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en desgewenst een fax- en/of datanetaansluiting.
- 4.7 Noodzakelijke reis-, verblijf en administratiekosten, zoals telefoon, fax, porto-, kopieer en drukkosten en kosten van derden die noodzakelijk en volgens de overeenkomst in het kader van de opdracht door de opdrachtnemer worden gemaakt, worden naast de uurtarieven afzonderlijk in rekening gebracht.
- 4.8 Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht feiten of omstandigheden voordoen die aan de oorspronkelijk bereikte overeenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen de opdrachtgever en Lantian tijdig overleg gepleegd. Er worden vervolgens afspraken gemaakt met betrekking tot de gewijzigde situatie.
- 4.9 Lantian behoudt zich het recht voor zich uit een opdracht terug te trekken, indien, op grond van omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken (overmacht), een goede opdrachtnemer wordt belemmerd.
- 4.10 Lantian zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van het werk. Daarbij verschaft Lantian desgevraagd inzicht in de methoden die worden toegepast en de informatie waarop de opdracht is gebaseerd.

5. Intellectueel eigendom

- 5.1 (Opleidings-)materiaal, modellen, technieken, methodieken en/of instrumenten, waaronder ook software, materialen en rapporten die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en/of in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van Lantian. Openbaarmaking kan daarom alleen gebeuren na verkregen toestemming van Lantian.
- 5.2 Het is de opdrachtgever niet toegestaan bedoelde zaken te openbaren, exploiteren of vermenigvuldigen voor extern gebruik en/of ter beschikking te stellen aan enige derde, tenzij Lantian daartoe uitdrukkelijk en schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 5.3 De opdrachtgever vrijwaart Lantian van auteursrechten en copyrights voor zover deze al dan niet rusten op de door haar in het kader van de opdracht ter beschikking gestelde materialen, gegevens en rapporten.
- 5.4 De opdrachtgever zal, zonder instemming van Lantian, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze, tarieven en dergelijke van Lantian, dan wel de rapportage ter beschikking stellen. Lantian verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie van de opdrachtgever, verkregen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.



6. Planning en duur van de opdracht

- 6.1 De planning van de werkzaamheden kan behalve door de inspanning van Lantian worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, zoals de kwaliteit en toegankelijkheid van de benodigde informatie, de wijze van medewerking en dergelijke. Een exacte bepaling van de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht is door Lantian dan ook niet te geven. Bij overschrijding van de planning wordt dit door Lantian aan de opdrachtgever gemeld en worden afspraken gemaakt over de aanpassing van de planning en de consequenties ten aanzien van de planning.

7. Honorering en betalingsregeling

- 7.1 Lantian zal een honorarium in rekening brengen dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. Het honorarium wordt bepaald op grond van de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten. Voorafgaand aan de start van een opdracht worden de in rekening te brengen kosten schriftelijk aan de opdrachtgever ter goedkeuring gemeld.
- 7.2 Lantian past de tarieven jaarlijks op 1 januari aan. Deze is tenminste gebaseerd op de indexering volgens de CBS-inflatiecorrectie. De hieruit voortvloeiende tariefwijzigingen worden doorberekend in alle lopende en nieuwe opdrachten.
- 7.3 Bij opdrachten met een kostenraming van meer dan € 4.000.00 exclusief BTW, wordt een voorschot in rekening gebracht ter grootte van ca. 25% van de kostenraming. Aan het begin van iedere kalendermaand wordt een declaratie gezonden van de werkelijk gemaakte kosten in de voorafgaande maand. Na afronding van de opdracht volgt de eindnota, waarbij het eventuele voorschot wordt verrekend.
- 7.4 Betaling dient binnen veertien dagen na factuurdatum plaats te vinden. Na overschrijding van deze termijn wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien de betaling niet plaatsvindt binnen zes weken na de vervaldatum, kan Lantian de uitvoering van de werkzaamheden opschorten tot het moment van ontvangst van de betaling.
- 7.5 Is de opdrachtgever in gebreke bij het nakomen van één of meerdere van zijn verplichtingen, dan komen alle door Lantian te maken (extra) kosten, zowel de rechtelijke als de buitenrechtelijke, voor rekening van de opdrachtgever.
- 7.6 In geval van een gezamenlijke opdracht, gegeven door meerdere partijen, zijn de opdrachtgevers ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling, ongeacht de wijze van tenaamstelling van de factuur.
- 7.7 Verrekening van het factuurbedrag met enige bestaande tegenvordering is niet toegestaan.
- 7.8 Reclamaties betreffende een factuur dienen binnen dertig dagen van verzending schriftelijk en per aangetekende post bij Lantian te zijn ingediend.

8. Wijzigingen van de opdracht en tussentijdse beëindiging

- 8.1 Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht worden gelijk gesteld met het annuleren van de opdracht tenzij partijen naar aanleiding van de wijziging van de opdracht schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 8.2 Indien als gevolg van gewijzigde omstandigheden bij de opdrachtgever de opdracht wordt gewijzigd, uitgesteld of ingetrokken, dan is Lantian niet verplicht bijdragen of diensten die nog niet gereed zijn te leveren. Lantian heeft echter wel het recht op betaling van de verrichte arbeid tot aan de datum van ontvangst van een schriftelijke beëindiging van de opdracht en op een schadevergoeding voor het niet uitgevoerde deel van de opdracht, met een minimum van 25% van het restant van de aannemingssom.
- 8.3 Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging van de opdracht willen overgaan, dan dient dit altijd schriftelijk per brief gemeld te worden. In het schrijven dient aangegeven te worden wat de reden(-en) is (zijn) voor voortijdige beëindiging.
- 8.4 In geval van tussentijdse opzegging door de opdrachtgever zijn eveneens aan Lantian de kosten verschuldigd verbonden aan reeds door Lantian met derden aangegane contracten. Ter vaststelling van bedoelde kosten is de administratie van Lantian bepalend, waarvoor de opdrachtgever desgewenst tegenbewijs kan leveren.
- 8.5 Meerwerk respectievelijk minderwerk wordt verrekend, overeenkomstig de stand van de werkzaamheden. Afhankelijk van de omvang van het minderwerk kan Lantian een eventuele winstderving in rekening brengen.
- 8.6 Lantian behoudt het recht een opdracht voortijdig te beëindigen als tengevolge van de feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Lantian behoudt hierbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.
- 8.7 Indien na overleg tussen de opdrachtgever en Lantian de overeenkomst wordt beëindigd, dan zal een redelijk opzegtermijn van minimaal een maand, worden gehanteerd. Verrekening van het daarbij optredende minderwerk zal conform de overige bepalingen van dit Artikel plaatsvinden. De kosten over de opzegtermijn maken deel uit van de oorspronkelijke opdracht.
- 8.8 Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, onder voorbehoud van rechten. Betalingen voor reeds verrichte werkzaamheden alsmede de winstderving door beëindiging van de opdracht worden terstond opeisbaar.

9. Opschorting

- 9.1 Indien de Opdrachtgever tekort schiet in enige verplichting jegens Lantian, of indien Lantian gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de opdrachtgever zal tekortschieten in de nakoming van enige verplichting jegens Lantian, heeft Lantian het recht om haar verplichtingen uit enigerlei overeenkomst met de opdrachtgever op te schorten onverminderd het recht van Lantian om schadevergoeding te vorderen.



10. Annulering

- 10.1 Annulering van de overeenkomst dient te allen tijde schriftelijk te geschieden.
- 10.2 Bij annulering van de overeenkomst, een deel van de overeenkomst of een onderdeel van de overeenkomst tot 4 (vier) weken voor aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden door Lantian, worden de werkelijk gemaakte kosten met een minimum van ten minste 50% van respectievelijk de overeenkomst, een deel van de overeenkomst of een onderdeel van de overeenkomst, in rekening gebracht.
- 10.3 Bij annulering van de overeenkomst, een deel van de overeenkomst of een onderdeel van de overeenkomst binnen 4 (vier) weken voor aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden door Lantian wordt de geheel overeenkomen som voor respectievelijk de overeenkomst, een deel van de overeenkomst of een onderdeel van de overeenkomst, in rekening gebracht.

11. Einde van de opdracht

- 11.1 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van drie weken na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever Lantian hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. De eindafrekening wordt uiterlijk een maand na het indienen van de laatste rapportage en/of het uitvoeren van de laatste werkzaamheden ingediend. Indien de laatste rapportage niet kan worden afgerond door het uitblijven van commentaar van de opdrachtgever op de concept eindrapportage op een redelijke termijn, dan wordt dit concept als definitief eindrapport beschouwd.
- 11.2 Indien de opdrachtgever een controle wenst van de registeraccountant op de declaratie van Lantian, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 11.3 Zolang de opdracht niet tot tevredenheid is afgewikkeld en/of nog niet geheel is betaald, blijven alle rechten bij Lantian.

12. Aansprakelijkheid

- 12.1 De aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door de tekortkoming van Lantian wordt beperkt tot maximaal het bedrag van de laatste factuur die Lantian voor haar werkzaamheden aan de opdrachtgever heeft gezonden. Indien niet op maandbasis wordt gefactureerd, dan is het maximale bedrag gelijk aan het pro rata gedeelte van de factuur dat overeenkomt met een maand.
- 12.2 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin, bij gebreke waarbij de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt, dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend.
- 12.3 Lantian is, behoudens opzet en grove schuld, niet aansprakelijk voor indirecte, bijkomende, gevolg- en bedrijfsschade geleden door de opdrachtgever, diens ondergeschikten, bij of door hem tewerkgestelden of derden.
- 12.4 Lantian aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot het functioneren en handelen of nalaten van de door haar voorgestelde kandidaten en/of werkgevers, daaronder begrepen indirecte schade, bedrijfsschade of gevolgschade.
- 12.5 De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade ontstaan aan of vermissing van apparatuur en materialen, die in het kader van de uitvoering van de opdracht door Lantian worden gebruikt in gebouwen of installaties van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal de volledige reparatiekosten en/of vervangingskosten vergoeden.
- 12.6 De opdrachtgever heeft als inhoudelijk deskundige de plicht de geleverde teksten en diensten te controleren op onjuistheden en onzorgvuldigheden en aanvaardt de aansprakelijkheid die daaruit voortvloeit. De opdrachtgever vrijwaart Lantian tegen iedere aansprakelijkheid op grond van huidige en toekomstige wetgeving.

13. Overmacht

- 13.1 Indien er sprake is van overmacht, bijvoorbeeld bij ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid ontslaat dit Lantian van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van haar leveringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en interessen kan doen gelden.
- 13.2 In geval van overmacht zal Lantian hiervan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft vanaf 30 dagen na ontvangst van deze mededeling het recht de opdracht schriftelijk te annuleren, echter onder de verplichting om van Lantian af te nemen en haar te vergoeden voor het uitgevoerde gedeelte van de opdracht.
- 13.3 Lantian is gehouden de schade voor de opdrachtgever veroorzaakt door de overmacht zo veel mogelijk te beperken.
- 13.4 Indien een overeenkomst niet door Lantian kan worden nagekomen ten gevolge van omstandigheden die Lantian bij het tot stand komen van de overeenkomst niet bekend waren, heeft Lantian het recht te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk wordt of blijft.
- 11.5 Daarnaast heeft Lantian het recht de nakoming van haar verplichting op te schorten en is zij niet in gebreke, indien zij ten gevolge van een verandering in omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijze niet te verwachten waren en buiten haar invloedssfeer liggen, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen.
- 13.6 Onder omstandigheden die redelijkerwijze niet te verwachten waren en buiten de invloedssfeer van Lantian liggen, wordt mede verstaan het niet voldoen door leveranciers van de Lantian aan hun verplichtingen dan wel brand, stakingen of werkonderbrekingen bij die leveranciers.
- 13.7 Geen bevoegdheid tot opschorting bestaat als de nakoming blijvend onmogelijk is of de tijdelijke onmogelijkheid meer dan 6 (zes) maanden voortduurt. In dat geval wordt de overeenkomst tussen partijen ontbonden zonder dat een van partijen recht heeft op vergoeding van de door de ontbinding geleden of te lijden schade.
- 13.8 Als Lantian haar verplichting gedeeltelijk is nagekomen, is zij gerechtigd tot een evenredig deel van de overeengekomen som berekend op basis van het al verrichte werk en de al gemaakte kosten.



14. Klachtenregeling

- 14.1 Lantian hecht eraan tevreden opdrachtgevers te houden. Indien door de opdrachtgever bij de opdrachttuitvoering tekortkomingen worden geconstateerd, wordt de opdrachtgever verzocht de klacht, schriftelijk van argumenten voorzien, direct aan Lantian mee te delen, doch uiterlijk binnen een termijn van twee weken na beëindiging van de opdracht.
- 14.2 Lantian draagt er zorg voor dat zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht contact wordt gezocht met de opdrachtgever, om aldus te zorgen voor een adequate afhandeling.

15. Geschillenregeling

- 15.1 Alle uit de overeenkomsten voortkomende geschillen zullen ter beslechting worden voorgelegd aan de rechtbank te Arnhem.

16. Persoonsregistratie

- 16.1 Door het aangaan van een overeenkomst met Lantian, wordt aan Lantian toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens.
- 16.2 Deze persoonsgegevens zal Lantian uitsluitend gebruiken voor eigen activiteiten. Het beheer van de verkregen persoonsgegevens gebeurt op de wijze die de wet voorschrijft.

17. Toepasselijk recht

- 17.1 Op de overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

18. Toepasselijkheid Weens Koopverdrag

- 18.1 De toepasselijkheid van de "United Nations Convention on contracts for the international sale of goods" (het "Weens Koopverdrag") is uitgesloten.