ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene Voorwaarden Point of Contact – oktober 2026'Ondernemer: N. Leeuwin, handelend onder de naam Point of Contact
Adres: Rijnlanderweg 1421 P, 2153 KE Nieuw-Vennep
KvK: 75318040 | E-mail: info@navayo.nl

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op coaching, training, begeleiding, workshops, trajecten en aanverwante diensten van Point of Contact. Dwingend consumentenrecht gaat altijd voor. Deze herziene conceptversie bevat een nieuwe regeling over de geldigheid van sessies.

Artikel 1 - Begrippen

1. Aanbod: iedere aanbieding, offerte of voorstel van Point of Contact voor het verrichten van Diensten.

2. Bedrijf: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

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

4. Deelnemer: de natuurlijke persoon die feitelijk deelneemt aan een Dienst.

5. Diensten: coaching, systemische coaching en begeleiding, persoonlijke ontwikkeling, transformatietrajecten, trainingen, workshops, lezingen, public speaking, de Persoonlijke Booster, de Reset Toolbox, de Mental Toolkit en overige overeengekomen begeleidings- of trainingsdiensten.

6. Persoonlijke Booster: flexibele coaching en begeleiding met losse afspraken, vooruitbetaalde losse sessies of een afzonderlijk overeengekomen urenbundel. Het type aankoop, de prijs, de aard van de sessies en de planningsvoorwaarden worden vooraf vastgelegd.

7. Reset Toolbox: een samengesteld coaching- en begeleidingstraject met een vooraf vastgesteld plan, doelen, looptijd, aantal sessies en trajectprijs. De Reset Toolbox wordt als volledig traject overeengekomen en kan, indien afgesproken, ineens of in termijnen worden betaald.

8. Mental Toolkit: een samengesteld coaching- en begeleidingstraject met een vooraf vastgesteld plan, doelen, looptijd, aantal sessies en trajectprijs. De Mental Toolkit wordt als volledig traject overeengekomen en kan, indien afgesproken, ineens of in termijnen worden betaald.

9. Trainingen: afzonderlijke trainingen, workshops of trainingsprogramma's voor particulieren, groepen of organisaties. Inhoud, duur, locatie, groepsgrootte en prijs worden per opdracht of programma overeengekomen.

10. Point of Contact: N. Leeuwin, handelend onder de naam Point of Contact.

11. Opdrachtgever: de Consument of het Bedrijf dat met Point of Contact een Overeenkomst aangaat.

12. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Point of Contact en Opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

13. Traject: een samenhangend programma van meerdere sessies, trainingen of begeleidingsmomenten, zoals omschreven in het Aanbod, trajectplan of de Overeenkomst.

14. Pakket: vooraf overeengekomen combinatie van meerdere coaching- of begeleidingssessies met een vast aantal sessies en een pakketprijs, waaronder de Reset Toolbox en Mental Toolkit, als de aanbieding dit uitdrukkelijk vermeldt.

15. Losse sessie: afzonderlijk overeengekomen sessie, die geen onderdeel uitmaakt van een Pakket. Een vooraf betaalde losse sessie is geen afgeronde of geleverde Dienst zolang de sessie niet heeft plaatsgevonden.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder Aanbod, iedere Overeenkomst en iedere Dienst van Point of Contact.

2. Point of Contact stelt deze algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking op een wijze waarop Opdrachtgever deze kan lezen en bewaren.

3. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

4. Deze voorwaarden gelden ook voor aanvullende, gewijzigde en vervolgopdrachten, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

5. Voor zover een bepaling nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling zoveel mogelijk vervangen door een geldige bepaling die aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

6. Bij een Consument prevaleert bij twijfel over de betekenis van een bepaling de voor de Consument gunstigste uitleg voor zover de wet dit voorschrijft.

Artikel 3 - Aanbod en totstandkoming

1. Een Aanbod vermeldt zo duidelijk mogelijk de aard en omvang van de Diensten, de prijs of berekeningswijze, de looptijd en eventuele bijzondere afspraken.

2. Een Aanbod is vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk een geldigheidsduur of andere bindende termijn is vermeld.

3. De Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever het Aanbod ondubbelzinnig aanvaardt, bijvoorbeeld door ondertekening, schriftelijk of elektronisch akkoord, betaling of op een andere wijze waaruit instemming duidelijk blijkt.

4. Kennelijke fouten of verschrijvingen in een Aanbod binden Point of Contact niet wanneer Opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat sprake was van een vergissing.

5. De kerngegevens van een specifiek Traject - waaronder inhoud, aantal sessies, prijs, betaalregeling en planning - worden in het Aanbod, trajectplan of de Overeenkomst vastgelegd.

6. In het Aanbod wordt duidelijk vermeld of de cliënt een Pakket, een losse sessie, een afsprakenreeks of een urenbundel koopt. Bij verschillen tussen Aanbod en deze voorwaarden geldt de voor de Consument gunstigste uitleg voor zover de wet dat vereist.

Artikel 4 - Herroepingsrecht voor consumenten

1. Wanneer een Consument een Overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte sluit en de wet een herroepingsrecht geeft, kan de Consument de Overeenkomst gedurende 14 dagen na het sluiten daarvan zonder opgave van redenen herroepen.

2. Wil de Consument dat de dienstverlening tijdens de bedenktijd begint, dan kan Point of Contact daarvoor vooraf uitdrukkelijke instemming vragen. Bij herroeping nadat de uitvoering op verzoek van de Consument is begonnen, kan voor het reeds uitgevoerde deel een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor zover de wet dit toestaat.

3. Het herroepingsrecht vervalt bij volledige uitvoering van de Dienst vóór het einde van de bedenktijd alleen wanneer aan de daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan.

4. Dit artikel geldt uitsluitend voor zover het wettelijke herroepingsrecht op de betreffende Overeenkomst van toepassing is.

Artikel 5 - Duur, beëindiging en voortijdige stopzetting

1. De looptijd van een Traject of andere Overeenkomst staat in het Aanbod, trajectplan of de Overeenkomst.

2. De planning of beoogde doorlooptijd van een Pakket betekent niet dat ongebruikte, betaalde pakketsessies na afloop daarvan automatisch vervallen; artikel 6A regelt dit afzonderlijk.

3. Bij een toerekenbare tekortkoming kan de andere partij, voor zover de wet dat vereist, eerst schriftelijk in gebreke worden gesteld en een redelijke termijn krijgen om alsnog na te komen.

4. Een Consument kan een overeenkomst opzeggen of annuleren overeenkomstig de wettelijke regels en de afspraken in de specifieke Overeenkomst. Een eventueel bedongen opzegtermijn voor een Consument bedraagt nooit langer dan wettelijk is toegestaan.

5. Bij voortijdige beëindiging door Opdrachtgever wordt afgerekend volgens de toepasselijke wettelijke regels, waaronder waar van toepassing artikel 7:408 en 7:411 BW. Een overeengekomen pakketprijs is geen automatische aanspraak op betaling van alle nog niet geleverde sessies.

6. Point of Contact kan een Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen bij een dringende reden, waaronder bedreiging, fysiek of psychologisch geweld, ernstige agressie, discriminatie of seksuele intimidatie, met inachtneming van dwingend recht.

Artikel 6 - Afspraken, annuleren en verplaatsen

1. Een schriftelijk of elektronisch bevestigde afspraak kan tot 48 uur vóór aanvang kosteloos worden verplaatst of geannuleerd, behoudens een rechtsgeldige afwijkende afspraak in de specifieke Overeenkomst.

2. Bij annulering binnen 48 uur vóór aanvang of bij niet verschijnen zonder afmelding (no-show) mag Point of Contact de gereserveerde sessie als genoten aanmerken of een redelijke vergoeding voor gereserveerde tijd en aantoonbare kosten berekenen, voor zover dit gezien de omstandigheden en het toepasselijke recht redelijk is. De cliënt ontvangt hiervan bericht. Een sessie wordt niet dubbel in rekening gebracht.

3. Het annuleren van één sessie staat los van het voortijdig beëindigen van een volledig Traject. Voor beëindiging van een Traject geldt artikel 5.

4. Point of Contact kan een sessie wegens overmacht, ziekte of andere zwaarwegende omstandigheden verplaatsen. In dat geval wordt in overleg een nieuwe datum gepland.

Artikel 6A - Geldigheid, planning en behoud van sessies

1. Een Pakket (waaronder een vooraf overeengekomen traject van 8 of 12 sessies, zoals Reset Toolbox of Mental Toolkit) heeft een afgesproken planning, maar ongebruikte, betaalde pakketsessies vervallen niet automatisch na 12 maanden. De cliënt kan resterende sessies ook na het eerste jaar op afspraak opnemen. Dit is een klantvriendelijke contractuele toezegging en geldt onverminderd de wettelijke regels over opzegging, verjaring en beëindiging.

2. De afgesproken pakketduur (bijvoorbeeld zes of twaalf maanden) is een beoogde doorlooptijd. Bij drie maanden zonder vervolgafspraak kan Point of Contact schriftelijk informeren naar de voortzetting. Na twaalf maanden kan een tweede herinnering volgen met een redelijke reactietermijn van ten minste dertig dagen. Bij uitblijven van reactie mag het cliëntdossier administratief op inactief worden gezet en stopt Point of Contact met actief benaderen. Dit is geen opzegging en laat de bestaande rechten op niet-afgenomen pakketsessies onverlet.

3. Een Losse-sessiereeks is een aankoop van meerdere zelfstandige sessies (bijvoorbeeld vijf afzonderlijke sessies) die uitdrukkelijk niet als Pakket is aangeboden. De cliënt wordt verzocht deze in beginsel binnen twaalf maanden na aankoop te plannen. Als na drie gevolgde sessies nog twee vooruitbetaalde, niet-geboekte sessies resteren, worden deze niet automatisch als genoten aangemerkt of zonder restitutiemogelijkheid afgeboekt uitsluitend omdat twaalf maanden zijn verstreken.

4. Bij een Losse-sessiereeks stuurt Point of Contact bij voorkeur vóór het einde van de planningsperiode een schriftelijke herinnering met het resterende aantal sessies en minstens dertig dagen om te reageren. Bij uitblijven van een reactie wordt het dossier administratief inactief; Point of Contact kan een voorstel tot beëindiging en redelijke financiële afrekening doen. Vooruitbetaalde maar niet ingeplande sessies vervallen niet uitsluitend door tijdsverloop of het uitblijven van reactie. Wettelijke rechten blijven onverlet.

5. Een bevestigde afspraak waarop de cliënt zonder tijdige annulering niet verschijnt, wordt onderscheiden van een nooit geboekte sessie. Voor een gemiste afspraak geldt uitsluitend de redelijke en vooraf overeengekomen annulerings- of no-showregeling van artikel 6. Een cliënt die zonder afspraak langere tijd niet reageert, heeft daardoor niet automatisch sessies verbruikt. Bij herhaalde no-shows kan Point of Contact vooraf schriftelijk nieuwe planningsvoorwaarden voorstellen, voor zover wettelijk toegestaan.

6. Een afzonderlijke urenbundel, sessiekaart of cadeauproduct wordt vóór aankoop duidelijk ingedeeld als Pakket, Losse-sessiereeks of ander type dienst; daarbij worden prijs, planning, annulering en de afwikkeling bij niet-gebruik afzonderlijk vastgelegd. Voor een eventuele cadeaubon gelden de daarvoor toepasselijke wettelijke geldigheidsregels.

7. Point of Contact verstrekt op verzoek een overzicht van aangekochte, gevolgde, wegens een geldige no-showregeling berekende en resterende sessies. Bij opzegging, blijvende verhindering, bedrijfsbeëindiging of een geschil vindt afrekening plaats volgens de wettelijke regels, waaronder waar toepasselijk artikel 7:408 en 7:411 BW. Dit artikel beperkt geen wettelijke consumentenrechten op herroeping, opzegging, ontbinding of terugbetaling.

Artikel 7 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Point of Contact voert de Diensten zorgvuldig, professioneel en naar beste inzicht en vermogen uit. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, betreft dit een inspanningsverbintenis en geen garantie op een specifiek resultaat.

2. De dienstverlening wordt afgestemd op de overeengekomen doelen en op de informatie die Opdrachtgever verstrekt.

3. Point of Contact mag, indien passend en noodzakelijk, derden inschakelen voor onderdelen van de uitvoering. Waar nodig worden hierover vooraf afspraken gemaakt.

4. De Diensten van Point of Contact bestaan uit coaching, begeleiding en training en zijn geen medische, psychiatrische of psychologische behandeling binnen de geneeskundige GGZ. Bij klachten die medische of psychologische diagnostiek of behandeling vereisen, kan Opdrachtgever worden geadviseerd contact op te nemen met een bevoegde zorgprofessional.

5. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor eigen beslissingen, keuzes en handelingen.

Artikel 8 - Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst en meldt relevante wijzigingen.

2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie.

3. Van Opdrachtgever wordt verwacht dat deze zich naar vermogen actief inzet gedurende coaching en training. Resultaten kunnen mede afhankelijk zijn van inzet, omstandigheden en het toepassen van inzichten en oefeningen.

4. Wanneer noodzakelijke informatie, medewerking of een overeengekomen betaling uitblijft, kan Point of Contact de uitvoering na passende waarschuwing opschorten voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 9 - Coaching, training en adviezen

1. Adviezen, plannen van aanpak, oefeningen en methodieken van Point of Contact zijn begeleidend en adviserend. Opdrachtgever bepaalt zelf of en hoe deze worden toegepast.

2. Adviezen van Point of Contact zijn geen medisch advies. Bij twijfel over gezondheid of behandeling dient Opdrachtgever een daarvoor bevoegde professional te raadplegen.

3. Point of Contact kan binnen de begeleiding verschillende coachings- en trainingsmethodieken en gereedschappen inzetten die aansluiten bij de hulpvraag en overeengekomen doelen.

4. Point of Contact kan geen garantie geven dat coaching of training tot een bepaald persoonlijk, zakelijk, financieel of ander resultaat leidt.

Artikel 10 - Wijzigingen en aanvullende werkzaamheden

1. Wanneer Opdrachtgever tijdens de uitvoering aanvullende of gewijzigde werkzaamheden wenst, kunnen partijen daarover nieuwe afspraken maken over inhoud, planning en prijs.

2. Point of Contact is niet verplicht aanvullende werkzaamheden uit te voeren zonder voorafgaande overeenstemming.

3. Kosten die uitsluitend het gevolg zijn van een aantoonbare fout van Point of Contact worden niet als aanvullende werkzaamheden aan Opdrachtgever doorberekend.

Artikel 11 - Prijzen, trajectprijzen en termijnbetalingen

1. Voor Bedrijven worden prijzen in beginsel exclusief btw vermeld. Voor Consumenten wordt de totaalprijs inclusief btw vermeld, tenzij de wet anders toestaat.

2. Bij de Persoonlijke Booster worden een enkele losse sessie, een Losse-sessiereeks, een urenbundel en een Pakket afzonderlijk en vooraf duidelijk benoemd. De regeling over geldigheid en niet-gebruik staat in artikel 6A.

3. De Reset Toolbox en de Mental Toolkit zijn volledige trajecten. De inhoud, doelen, looptijd, het aantal sessies en de totale trajectprijs worden vooraf vastgelegd in het Aanbod, trajectplan of de Overeenkomst.

4. Voor Pakketten is de totale pakketprijs uitgangspunt bij uitvoering volgens afspraak; dit laat de wettelijke rechten op opzegging, redelijke afrekening, herroeping en eventuele terugbetaling onverlet.

5. Voor trainingen, workshops en trainingsprogramma's worden inhoud, duur, locatie, groepsgrootte, prijs en eventuele bijkomende kosten per opdracht of programma overeengekomen.

6. Partijen kunnen betaling ineens of in termijnen overeenkomen. Bij termijnbetaling gelden de bedragen en vervaldata uit het Aanbod, trajectplan, de factuur of de Overeenkomst.

7. Een betalingsregeling verandert de totale overeengekomen trajectprijs niet, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

8. Indien is afgesproken dat alle termijnen vóór de laatste sessie of vóór afronding van het Traject voldaan moeten zijn, maakt deze afspraak onderdeel uit van de Overeenkomst.

9. Point of Contact kan een redelijk voorschot of een eerste termijn verlangen voordat de dienstverlening start.

10. Reis- en andere vooraf overeengekomen bijkomende kosten kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.

11. Prijswijzigingen tijdens een lopende Overeenkomst vinden alleen plaats wanneer dit vooraf is overeengekomen of wettelijk is toegestaan.

Artikel 12 - Betaling en incasso

1. Facturen moeten binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn worden voldaan.

2. Wanneer een Bedrijf niet tijdig betaalt, gelden de wettelijke regels over verzuim, rente en buitengerechtelijke incassokosten.

3. Wanneer een Consument niet tijdig betaalt, ontvangt deze eerst de wettelijk vereiste kosteloze aanmaning en termijn om alsnog te betalen voordat buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd kunnen worden.

4. Bij een betalingsachterstand kan Point of Contact, na passende kennisgeving en voor zover wettelijk toegestaan, toekomstige sessies of werkzaamheden opschorten totdat de opeisbare betaling is ontvangen.

5. Opschorting laat de betalingsverplichting voor reeds geleverde Diensten onverlet.

Artikel 13 - Privacy en vertrouwelijkheid

1. Point of Contact behandelt persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie zorgvuldig en gebruikt deze uitsluitend voor gerechtvaardigde doeleinden in verband met de dienstverlening en bedrijfsvoering, overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.

2. Vragen over de verwerking van persoonsgegevens kunnen worden gesteld via info@navayo.nl.

3. Point of Contact en Opdrachtgever behandelen vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst ontvangen als vertrouwelijk, tenzij openbaarmaking wettelijk verplicht is of de informatie al rechtmatig openbaar was.

4. Voor zover Point of Contact derden inschakelt die toegang krijgen tot vertrouwelijke gegevens, wordt waar nodig passende vertrouwelijkheid en gegevensbescherming geborgd.

Artikel 14 - Intellectuele eigendom en materialen

1. Door Point of Contact ontwikkelde of verstrekte methodieken, trainingsmaterialen, werkbladen, teksten, oefeningen, kaartensets, modellen en andere materialen blijven, voor zover daarop intellectuele- eigendomsrechten rusten, eigendom van Point of Contact of de betreffende rechthebbende.

2. Opdrachtgever krijgt uitsluitend het recht deze materialen voor eigen gebruik binnen het overeengekomen Traject of de Dienst te gebruiken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3. Het is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan materialen van Point of Contact commercieel te verveelvoudigen, openbaar te maken, door te verkopen of als eigen methode aan derden aan te bieden.

Artikel 15 - Overmacht

1. Point of Contact is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig nakomen van verplichtingen wanneer dit het gevolg is van een omstandigheid die redelijkerwijs buiten haar invloed ligt, zoals ernstige ziekte, overheidsmaatregelen, storingen in essentiële communicatievoorzieningen of tekortkomingen van noodzakelijke externe dienstverleners.

2. Bij tijdelijke overmacht worden verplichtingen voor zover nodig opgeschort en zoeken partijen naar een passende voortzetting of vervangende planning.

3. Duurt de overmacht zodanig lang dat voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd, dan kunnen partijen de Overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel beëindigen, met afrekening van reeds geleverde prestaties.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

1. Point of Contact is aansprakelijk voor schade voor zover die volgens de wet aan Point of Contact kan worden toegerekend. Aansprakelijkheid kan niet worden uitgesloten of beperkt voor zover een dergelijke uitsluiting of beperking wettelijk niet is toegestaan.

2. Voor zover wettelijk toegestaan en redelijk, is aansprakelijkheid voor directe schade beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende Overeenkomst is betaald of, indien van toepassing, tot het bedrag dat een aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk uitkeert.

3. Point of Contact is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Point of Contact die onjuistheid kende of redelijkerwijs had moeten onderkennen.

4. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de eigen keuzes en voor het al dan niet opvolgen van adviezen. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de wettelijke zorgplicht van Point of Contact.

Artikel 17 - Klachten

1. Een klacht over de dienstverlening kan zo spoedig mogelijk na ontdekking worden gemeld via info@navayo.nl, onder vermelding van 'Klacht'.

2. Opdrachtgever omschrijft de klacht zo duidelijk mogelijk, zodat Point of Contact deze zorgvuldig kan beoordelen.

3. Point of Contact bevestigt de ontvangst en streeft ernaar binnen 14 kalenderdagen inhoudelijk te reageren. Indien meer tijd nodig is, wordt Opdrachtgever daarover geïnformeerd.

4. Partijen proberen een klacht eerst in goed overleg op te lossen.

5. Voor zover op specifieke dienstverlening een wettelijk verplichte externe klachten- of geschillenregeling van toepassing is, gelden daarnaast de betreffende wettelijke regels.

Artikel 18 - Wijziging van de voorwaarden

1. Point of Contact kan deze algemene voorwaarden wijzigen voor toekomstige Overeenkomsten.

2. Bij een lopende consumentenovereenkomst worden wijzigingen alleen toegepast voor zover dit vooraf rechtsgeldig is overeengekomen en de wijziging redelijk en wettelijk toegestaan is. Wanneer de wet dit vereist, ontvangt de Consument de gewijzigde voorwaarden voordat deze ingaan en bestaat een recht om de Overeenkomst te beëindigen.

3. De meest recente versie wordt aangeduid met een versiedatum.

Artikel 19 - Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de rechtsverhouding tussen Point of Contact en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.

3. Een geschil wordt voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter. Voor Consumenten wordt geen afbreuk gedaan aan dwingende regels over rechterlijke bevoegdheid.

Artikel 20 - Slotbepaling

1. Deze algemene voorwaarden vervangen voor nieuwe Overeenkomsten de eerdere versie van 22 oktober 2019.

2. Voor bestaande Overeenkomsten, waaronder overeenkomsten gesloten vóór oktober 2026, gelden deze herziene voorwaarden uitsluitend indien zij rechtsgeldig onderdeel van die overeenkomst zijn geworden. Voor een cliënt uit 2024 zijn de destijds overeengekomen voorwaarden en eventuele individuele afspraken bepalend; nieuwe bepalingen over niet-gebruik of beëindiging worden niet met terugwerkende kracht opgelegd.

3. Versie: oktober 2026.