

## **ALGEMENE VOORWAARDEN - Zeilschool het Molenhuis**

### **ARTIKEL 1 – DEFINITIES**

In deze voorwaarden gelden de volgende definities:

- a. *Ondernemer*: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die bedrijfsmatig overeenkomsten sluit voor het geven van lessen of andere vormen van instructie, al of niet aan boord van een vaartuig. Voor de identiteit van de ondernemer zie artikel 2.
- b. *Klant*: Een natuurlijk persoon, bedrijf, school, vereniging, stichting of vertegenwoordiger van een (particuliere) groep die een overeenkomst sluit met een ondernemer. Het gaat hier om een overeenkomst voor het ontvangen van lessen of andere vormen van instructie, al dan niet aan boord van een vaartuig, verblijf/overnachting en de verdere overeengekomen aanvullende zaken of diensten.
- c. *Cursist*: een natuurlijke persoon die, al of niet aan boord van een vaartuig, lessen of andere vormen van instructie ontvangt. Deze persoon ontvangt de lessen niet in het kader van zijn beroep of bedrijf, maar als privépersoon.
- d. *Groep*: een groep die tegen betaling, al of niet aan boord van een vaartuig, lessen of andere vormen van instructie ontvangt. Deze groep bestaat uit natuurlijke personen en wordt vertegenwoordigd door de klant die de overeenkomst heeft gesloten. De leden van de groep ontvangen de lessen niet in het kader van hun beroep of bedrijf, maar als privépersonen.
- e. *Vaartuig*: een voorwerp dat is gemaakt om op het water te verblijven en zich daarop te bewegen, en dat is bestemd voor sportbeoefening en vrijetijdsbesteding. Onder het vaartuig vallen ook de uitrusting en inventaris die erbij horen.
- f. *Overeenkomst*: een overeenkomst tussen de ondernemer en de klant, waarbij de ondernemer zich verplicht om tegen betaling lessen of andere vormen van instructie te geven aan de klant of aan een of meer andere personen waarvoor dit is afgesproken. Deze lessen kunnen al dan niet plaatsvinden aan boord van een vaartuig.
- g. *Elektronisch*: per e-mail of website.
- h. *Molest*: Schade die is ontstaan in of door een conflictsituatie.

Alle bedragen die in deze algemene voorwaarden staan, zijn inclusief btw.

### **ARTIKEL 2 - IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER**

Met de ondernemer wordt in deze algemene voorwaarden bedoeld:

Zeilschool het Molenhuis

Marinaweg 14B

1361AC Almere

tel: 0646026715

info@zeilschool het molenhuis.com

KVK-nummer: 65119770

BTW-identificatienummer: NL002260959B05

### **ARTIKEL 3 - TOEPASSELIJKHEID EN VOORWAARDEN**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Zeilschool het Molenhuis gedane aanbiedingen, opdrachtbevestigingen en daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende overeenkomsten of nadere overeenkomsten
2. Ingeval van strijd tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en/of bepalingen uit de Overeenkomst prevaleren de laatste.
3. Mocht enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zijn of in strijd zijn met de Openbare Orde of de Wet, dan zal slechts de desbetreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd en zullen de overige Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.

#### **ARTIKEL 4 - AANBOD/OFFERTE**

1. De ondernemer brengt zijn aanbod of offerte mondeling, schriftelijk of elektronisch uit.
2. Een mondeling aanbod vervalt als het niet onmiddellijk wordt geaccepteerd, behalve als de ondernemer direct een termijn heeft gegeven om het aanbod te accepteren.
3. Op een schriftelijk of elektronisch aanbod moet een dagtekening staan. Wordt er in het aanbod een geldigheidstermijn genoemd, dan mag de ondernemer zijn aanbod binnen die termijn niet veranderen of intrekken. Wordt er geen termijn genoemd, dan mag de ondernemer zijn aanbod niet veranderen of intrekken tot en met 10 werkdagen na de dagtekening.
4. De ondernemer vermeldt in zijn aanbod in ieder geval: - de aard, inhoud en omvang van de diensten die hij gaat verrichten; - de hoogte van het cursusgeld en de eventuele aanvullende kosten; - de datum en het tijdstip waarop de instructie begint en eindigt.
5. Bij elk aanbod moet de ondernemer een exemplaar van deze algemene voorwaarden afgeven.

#### **ARTIKEL 5 – OVEREENKOMST**

1. Er is sprake van een overeenkomst zodra de klant het aanbod van de ondernemer accepteert en de klant de boekingsbevestiging heeft ontvangen.  
Accepteert de klant het aanbod elektronisch, dan stuurt de ondernemer elektronisch een bevestiging naar de klant.
2. Elke overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk of elektronisch vastgelegd.
3. Bij een schriftelijke overeenkomst moet de ondernemer altijd een afschrift aan de klant geven.

#### **ARTIKEL 6 - GEDRAGSREGELS**

1. De klant dient de gedragsregels die door de ondernemer zijn opgesteld te allen tijde in acht te nemen tijdens de uitvoer van de overeenkomst. Daarnaast is de klant verplicht om alle aanwijzingen van de ondernemer na te leven die ter bevordering zijn van een goede uitvoering van de overeenkomst.
2. De klant die hinder of overlast oplevert of kan opleveren, zodanig dat een goede uitvoering van de overeenkomst door de ondernemer wordt bemoeilijkt, kan door de ondernemer worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de overeengekomen activiteit. Dit is ter beoordeling van de bedrijfsleider van de overeengekomen activiteit. In dit geval heeft de klant geen recht op restitutie van - een deel van- de

betaling voor deelname aan de overeengekomen activiteit. Alle daaruit voortvloeiende kosten en schade komen voor rekening van de klant.

3. Onder hinder en/of overlast met uitsluiting tot gevolg wordt in ieder geval verstaan:
  - a. Drugsgebruik;
  - b. Alcohol- en tabaksgebruik door minderjarigen;
  - c. Alcoholmisbruik;
  - d. Het zelf meebrengen van alcohol en/of drugs;
  - e. Onjuiste bejegening van de ondernemer, diens medewerkers of derden.

#### **ARTIKEL 7 - PRIJS EN PRIJSWIJZIGINGEN**

1. De ondernemer en de klant spreken vooraf af: - hoeveel de klant moet betalen aan cursusgeld en eventuele extra kosten; - of de ondernemer de prijzen tussentijds mag wijzigen en zo ja, onder welke voorwaarden.
2. Als de ondernemer binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging doorvoert, blijft de afgesproken prijs gelijk.
3. Als de ondernemer meer dan 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs verhoogt, mag de klant de overeenkomst opzeggen. Dit mag hij niet doen als in de overeenkomst is vastgelegd dat de instructie meer dan 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst zal beginnen.
4. De ondernemer kan wijzigingen in belastingen, accijnzen en andere soortgelijke heffingen van de overheid altijd doorberekenen aan de klant.

#### **ARTIKEL 8 – BETALINGSVOORWAARDEN**

1. De klant moet het cursusgeld binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur betalen, maar in ieder geval op de aanvangsdatum van de cursus. Hij kan het cursusgeld betalen op het kantoor van de ondernemer of door het bedrag over te maken naar een bankrekening die door de ondernemer wordt bepaald.
2. Als de klant niet op tijd betaalt, is hij in verzuim zonder dat de ondernemer hem in gebreke hoeft te stellen. Toch stuurt de ondernemer na het verstrijken van de betalingsdatum nog één kosteloze betalingsherinnering naar de klant. Daarin wijst hij de klant op zijn verzuim en geeft hij hem alsnog de gelegenheid om de rekening binnen 14 dagen te betalen. In de betalingsherinnering maakt de ondernemer ook melding van de buitengerechtelijke incassokosten die de klant bij niet tijdige betaling verschuldigd is.
3. Is de 14-dagen termijn die in lid 2 genoemd is, verlopen en heeft de klant nog niet betaald, dan is de ondernemer bevoegd om betaling van het verschuldigde bedrag te eisen, zonder dat hij de klant verder in gebreke hoeft te stellen. De buitengerechtelijke incassokosten die daaraan verbonden zijn, mag hij naar redelijkheid in rekening brengen bij de klant. Hiervoor gelden maximumbedragen die staan in het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten.

Onder voorbehoud van wettelijke wijzigingen zijn deze maximumbedragen vastgesteld op:

- 15% over de eerste € 2.500,-, met een minimum van € 40,-;
- 10% over de volgende € 2.500,-;
- 5% over de volgende € 5.000,-;
- 1% over de volgende € 190.000,-;
- 0,5% over het meerdere, met een maximum van € 6.775,-.

## **ARTIKEL 9 – ANNULERING**

1. Voor een annulering in het geval van een calamiteit zie artikel 11. Voor overige annuleringen zie onderstaand artikel:
2. Als de klant de overeenkomst wil annuleren, moet hij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch aan de ondernemer laten weten.
3. Een kosteloze annulering kan alleen geschieden als klant een annuleringsverzekering heeft afgesloten bij ondernemer. Meer informatie en de voorwaarden van de annuleringsverzekering worden besproken in artikel 10 van deze algemene voorwaarden.
4. Als de klant annuleert zonder een annuleringsverzekering te hebben afgesloten bij ondernemer, heeft de ondernemer het recht om een gefixeerde (vaste) schadeloosstelling van de klant te eisen.

Deze schadeloosstelling bedraagt:

- 60% van de overeengekomen reissom bij annulering bij 4 maanden of langer vóór aanvang van de cursusperiode;
- 80% van de overeengekomen reissom bij annulering tot 4 maanden vóór aanvang van de cursusperiode;
- 100% van het overeengekomen cursusgeld bij annulering binnen 2 maanden vóór aanvang van de cursusperiode of op de ingangsdatum van de cursus.

Voor alle genoemde schadeloosstelling bedragen geldt een minimum van € 75,-.

5. Als de klant de overeenkomst annuleert, moet hij de annuleringskosten betalen volgens de bepalingen in lid 2 en 3. Kan de ondernemer aantonen dat de werkelijke schade aanmerkelijk hoger of lager is dan de annuleringskosten volgens lid 2 of 3? Dan moet de klant de werkelijke schade vergoeden. Onder schade verstaan we het geleden verlies of de gederfde omzet van de ondernemer.
6. Als de klant de overeenkomst annuleert, kan hij de ondernemer vragen of een andere persoon de overeenkomst mag overnemen via een 'indeplaatsstelling'. Als de ondernemer daarmee akkoord gaat, heeft hij het recht om hiervoor administratiekosten in rekening te brengen

## **ARTIKEL 10 - ANNULERINGSVERZEKERING**

De annuleringsverzekering kan worden afgesloten bij het sluiten van een overeenkomst met de ondernemer. Voor de annuleringsverzekering geldt dat de klant uitsluitend met een geldige reden kan annuleren.

1. Uitkering van de vooruitbetaalde gelden wordt uitsluitend verleend bij de annulering ten gevolge van een onzekere gebeurtenis genoemd in punt a t/m c:
  - a. Overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongevalsletsel van de cursist, familieleden in de 1e of 2e graad of huisgenoten van de cursist;
  - b. Een medisch noodzakelijke ingreep welke de cursist onverwachts kan ondergaan;
  - c. Een onverwachte oproep voor de cursist voor een herexamen dat niet op een ander tijdstip dan tijdens de overeengekomen activiteit kan worden afgelegd.

## **ARTIKEL 11 -ANNULERING IN GEVAL VAN CALAMITEITEN**

1. Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving calamiteiten voordoen en de reis dan nog niet is aangevangen kun je de overeenkomst kosteloos

opzeggen en betaalt de organisator alle door jouw vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.

2. Een calamiteit is een "door molest of een natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis". Een bijzondere situatie dus die veroorzaakt is door molest of een natuurramp en die zeer ongewoon is in het bezochte land in een bepaalde periode. Voorbeeld: in de Alpenlanden is sneeuw in de winter gewoon, maar het ontbreken van sneeuw is geen natuurramp en dat is dus geen calamiteit.
3. Om vast te stellen of er sprake is van een calamiteit zal de organisator uitgaan van het oordeel van de calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds.
4. Geen annulering en restitutie van reissom zal worden gedaan wanneer er sprake is van dringende redenen of overmacht.
5. Onder overmachtsituaties worden verstaan: van buitenaf komende oorzaken waarop de ondernemer geen invloed heeft zoals brand, overheidsmaatregelen, ziektes, epidemieën en/of pandemieën.
6. Reizigers die onverhoopt tijdens de vakantie ziek worden vallen onder het regime van hun reisverzekering, annuleringsverzekering, ziektekostenverzekering etc.

## **ARTIKEL 12 - RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE ONDERNEMER**

1. De ondernemer zal de instructie op een professionele manier aan de cursist(en) geven of laten geven.
2. De ondernemer staat ervoor in dat de aangeboden accommodatie veilig is en aan alle eisen voldoet.
3. Als er bij de instructie zaken van de ondernemer worden gebruikt, staat de ondernemer ervoor in dat deze zaken:
  - in goede staat verkeren; en
  - kunnen worden gebruikt waarvoor zij bestemd zijn; en
  - voldoen aan de veiligheidseisen die voor het overeengekomen gebruik gelden.
4. Als de ondernemer voor de instructie eigen zaken gebruikt, is hij verplicht om die zaken te verzekeren tegen wettelijke aansprakelijkheid, cascochade en diefstal. De dekking van de verzekering moet gelden in het gebied waar de instructie wordt gegeven.
5. Als de ondernemer op basis van de overeenkomst verplicht is om accommodatie ter beschikking te stellen, doet hij dat voor de overeengekomen periode.
6. De kosten die direct verband houden met het normale gebruik van het vaartuig, zijn voor rekening van de ondernemer. Hieronder vallen onder meer haven-, brug-, kade-, sluis- en liggelden en brandstofkosten.
7. Als de klant bepaalt op welke locatie de instructie plaatsvindt, zijn de kosten die verband houden met de locatie voor rekening van de klant. Hieronder vallen onder meer huur- en legeskosten.
8. De ondernemer adviseert de klant met klem om geen waardevolle zaken mee te nemen. Hij wijst de klant daarbij op de beperking van de aansprakelijkheid die beschreven staat in 13 lid 1 van deze voorwaarden.
9. De ondernemer heeft het recht om de instructie op of in het water te vervangen door een instructie op de wal, als de weersomstandigheden en/of het kennisniveau van de cursisten dit noodzakelijk maken.
10. De ondernemer wijst de klant op de verplichtingen in artikel 12 lid 5 en 6.

## **ARTIKEL 13 - RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE KLANT**

1. Als de ondernemer voor de instructie een zaak van de klant gebruikt, moet de klant ervoor zorgen dat die zaak verzekerd is tegen wettelijke aansprakelijkheid, cascoschade en diefstal. De dekking van de verzekering moet gelden in het gebied waar de instructie wordt gegeven. Deze bepaling geldt niet als de ondernemer en de klant iets anders zijn overeengekomen.
2. Als er sprake is van een groep cursisten, moet de klant uiterlijk op de aankomst dag een lijst van alle cursisten aan de ondernemer geven.
3. Wordt een zaak die de ondernemer ter beschikking heeft gesteld op verzoek van de klant voor iets anders gebruikt dan overeengekomen was? Dan zijn de extra kosten die daaraan verbonden zijn, voor rekening van de klant. Dit geldt alleen als de ondernemer dit tijdig aan de klant heeft gemeld.
4. Als de klant voor de instructie eigen zaken wil gebruiken, moet hij ervoor zorgen dat deze zaken voor dit doel geschikt zijn en veilig zijn.
5. De klant moet ervoor zorgen dat de cursist(en) een aansprakelijkheidsverzekering hebben, die voldoende dekking biedt voor de overeengekomen activiteiten.
6. De klant is verplicht om zijn eigen medische verklaring naar waarheid in te vullen en eventuele aanvullende medische keuringen te laten uitvoeren voordat de instructie begint.
7. De klant is gehouden om tijdens deelname aan de overeengekomen activiteiten de gedragsregels zoals beschreven in artikel 5 van deze algemene voorwaarden na te leven.
8. Als de ondernemer het vanwege een slechte voorbereiding door de klant niet verantwoord vindt om verder te gaan met de instructie, kan hij de klant bevelen om te stoppen. In dat geval moet de klant hier onmiddellijk gehoor aan geven.
9. De klant wijst de groep op de bepalingen uit deze voorwaarden die voor hen van toepassing zijn

#### **ARTIKEL 14 - AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ONDERNEMER**

1. De ondernemer sluit - behoudens ingeval van schade veroorzaakt door opzet en/of grove schuld van de ondernemer en/of diens medewerkers - iedere aansprakelijkheid voor schade aan bagage en/of andere persoonlijke eigendommen van klant als gevolg van diefstal, verlies en/of beschadiging uit.
2. Gevonden voorwerpen worden door de ondernemer nog twee weken na de overeengekomen activiteit bewaard. Na het verstrijken van deze periode is de ondernemer gerechtigd om de gevonden voorwerpen te doneren aan een door de ondernemer gekozen goed doel.
3. Deelname aan de overeengekomen activiteiten- behoudens in geval van schade veroorzaakt door opzet en/of grove schuld van de ondernemer en/of diens medewerkers- is geheel voor eigen risico van de klant. De ondernemer sluit alle aansprakelijkheid als gevolg van letsel, blessures, lichamelijke klachten of ongemakken in de meest brede zin van het woord, die zijn ontstaan tijdens of als gevolg van de overeengekomen activiteiten volledig uit en is op geen enkele wijze gehouden tot vergoeding van schade en/of kosten noch restitutie van de kosten van deelname.
4. De ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- en ongevallenverzekering of uit hoofde van een (aansprakelijkheids)verzekering

van derden die door de ondernemer bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken.

5. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel, is iedere aansprakelijkheid van de ondernemer beperkt tot het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van zijn (aansprakelijkheids)verzekering(en) aanspraak bestaat.

#### **ARTIKEL 15 - AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT**

1. De klant is hoofdelijk aansprakelijk voor alle schade die voor de ondernemer en/of enige derde is/zal ontstaan als direct of indirect gevolg van een toerekenbare tekortkoming - zoals niet naleving van de gedragsregels zoals beschreven in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden - van de klant en/of cursist.

#### **ARTIKEL 16 – KLACHTEN**

1. Klachten en ondeugden over de uitvoering van de overeenkomst moeten door de klant altijd eerst persoonlijk of telefonisch gemeld worden bij de ondernemer zodat de klachten en ondeugden direct kunnen worden opgelost wanneer deze zich voordoen.
2. Indien de klacht of het ondeugd niet naar behoren kan worden opgelost dan moet hij deze binnen gepaste tijd per brief of elektronisch aan de ondernemer melden. Hij moet de klachten voldoende omschrijven en toelichten.
3. Als de klant klachten heeft over een factuur, moet hij die bij voorkeur per brief aan de ondernemer melden. Dit moet hij doen binnen bekwame (gepaste) tijd nadat hij de betreffende factuur heeft ontvangen. Hij moet de klachten in zijn brief voldoende omschrijven en toelichten.
4. Als de klant zijn klacht niet tijdig indient, kan dat ertoe leiden dat hij zijn recht op herstel of schadevergoeding verliest. Kan het feit dat hij niet tijdig heeft geklaagd niet in redelijkheid aan de klant worden toegerekend, dan behoudt hij zijn rechten.

#### **ARTIKEL 17 - ONTBINDING OVEREENKOMST**

1. Als een van de partijen haar verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt en er daarbij sprake is van een wezenlijke wanprestatie of toerekenbare tekortkoming, is de andere partij bevoegd om de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden, zonder dat hij daarvoor naar de rechter hoeft te gaan. Hij kan er ook voor kiezen om nakoming van de verplichtingen te vorderen, maar in dat geval kan hij de overeenkomst niet ontbinden.
2. Bij ontbinding van de overeenkomst wegens een wezenlijke wanprestatie of een toerekenbare tekortkoming, kan de benadeelde partij aanspraak maken op een vergoeding van eventuele schade en op betaling van alle vorderingen, inclusief de vorderingen die niet direct opeisbaar zijn.

#### **ARTIKEL 18 – GARANTIE BIJ FINANCIËEL ONVERMOGEN/ FAILLISSEMENT**

1. Als de ondernemer wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van een reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.
2. De ondernemer voorziet in deze garantie door zich aan te hebben gesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden, hierna te noemen: SGR. De SGR kan in geval

van financieel onvermogen bij de organisator worden aangesproken voor eventuele vergoedingen of uitkeringen aan de klant. De klant neemt hiervoor direct contact op met de SGR.

Meer informatie over de garantieregeling van de SGR vindt u hier:

<https://www.sgr.nl/reisorganisaties/garantieregeling/>

#### **ARTIKEL 19 - OMBOEKINGS- EN RESTITUTIEBELEID COVID-19**

1. In het geval dat het zeilkamp niet door kan gaan door overheidsmaatregelen die verband houden met de bestrijding van COVID-19 zal de ondernemer samen met de klant een datum zoeken binnen hetzelfde kalenderjaar waarnaar het zeilkamp kosteloos kan worden omgeboekt. Voor omboekingen naar een ander kalenderjaar komen bijkomende kosten zoals het verschil in prijs door prijsverhoging van het geboekte kamp, omboekings- en reserveringskosten voor rekening van de klant. De klant kan er ook voor kiezen om een SGR-gedekte voucher te ontvangen ter hoogte van de prijs van het geboekte zeilkamp waar bij het boeken van een nieuw zeilkamp gebruik van kan worden gemaakt. Wanneer er geen geschikte datum kan worden gevonden of de klant geen SGR-gedekte voucher wenst te ontvangen, heeft de klant recht op een restitutie van 80% van de geboekte reissom.
2. In het geval dat de cursist niet in staat is om aan het zeilkamp deel te nemen door covid-gerelateerde klachten of een quarantaineverplichting zullen de ondernemer en de klant een periode zoeken binnen hetzelfde kalenderjaar waarnaar het zeilkamp kosteloos kan worden omgeboekt. Voor omboekingen naar een ander kalenderjaar komen bijkomende kosten zoals het verschil in prijs door prijsverhoging van het geboekte kamp, omboekings- en reserveringskosten voor rekening van de klant. De klant kan er ook voor kiezen om een SGR-gedekte voucher te ontvangen ter hoogte van de prijs van het geboekte zeilkamp waar bij het boeken van een nieuw zeilkamp gebruik van kan worden gemaakt. Wanneer er geen geschikte datum kan worden gevonden of de klant geen SGR-gedekte voucher wenst te ontvangen, heeft de klant recht op een restitutie van 80% van de geboekte reissom.

#### **ARTIKEL 20 - RECHTSKEUZE**

Op alle geschillen met betrekking tot deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingende regels ander nationaal recht van toepassing is.

#### **ARTIKEL 21 - AFWIJKINGEN VAN DE VOORWAARDEN**

Aanvullingen of afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen mogelijk als deze niet in het nadeel zijn van de klant en als deze schriftelijk of elektronisch zodanig zijn vastgelegd dat de klant ze eenvoudig kan opslaan.