
ALGEMENE VOORWAARDEN

versie AV2016.A02

STICHTING KEURMERK
— SENIOREN BELANGEN —

Artikel 1: Definities

1. Stichting Keurmerk Senioren Belangen (SKSB): beheer- en uitgifte organisatie van het Keurmerk Senior-OK.
2. Consument: de natuurlijke persoon die een product of dienst afneemt van een keurmerkhouders en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. (Aspirant) leden: (Kandidaat) houders van het Keurmerk Senior-OK, welke producten en/of diensten aanbieden richting consument.
4. Aspirant keurmerkhouders: keurmerkhouders gedurende de eerste 12 maanden na zijn/haar inschrijving in het Handelsregister.
5. Aanvrager: de rechtspersoon, de natuurlijk persoon als ook de eigenaar van het bedrijf of de organisatie, die een aanvraag indient bij SKSB met als doel het auditproces op te starten.
6. Partners: de partij of organisatie waarmee SKSB actief samenwerkt. Op de website van SKSB worden de partners vermeld op het partneroverzicht.
7. Keurmerk Senior-OK: Het keurmerk welk een aanvrager mag gaan voeren zodra de aanvraag definitief goedgekeurd is voor het keurmerk door SKSB.
8. Auditering: de kwalitatieve en juridische auditscan, welke door het Keurmerkinstuut, in opdracht van SKSB, wordt uitgevoerd voor het mogen voeren van het Keurmerk Senior-OK.
9. Licentie: de overeenkomst tussen een keurmerkhouders en SKSB, welke ingaat na toekenning van het Keurmerk.
10. Gedragscode: Aanvullende voorwaarden voor de aanvrager, welke integraal onderdeel zijn van deze voorwaarden. Deze aanvullende voorwaarden zijn beschikbaar op de website van SKSB.
11. Algemene Voorwaarden: de onderhavige voorwaarden
12. Website: de website van SKSB, toegankelijk via: www.senior-ok.nl

Artikel 2: Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn op alle overeenkomsten, diensten alsmede op alle rechtsverhoudingen tussen SKSB en haar aanvragers, leden en/of partners van toepassing.
2. SKSB wijst andere voorwaarden van aanvragers, leden en/of partners uitdrukkelijk van de hand.
3. Op medewerkers van SKSB en haar bestuur en directie zijn deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing.
4. De onderhavige voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten waarvoor SKSB derden dient te betrekken voor de uitvoering daarvan.
5. Het door een (kandidaat) keurmerkhouders en/of een partner zonder commentaar aanvaarden en behouden van een overeenkomst, waarop naar deze Algemene Voorwaarden is verwezen, geldt als instemming met de toepassing van deze voorwaarden.
6. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
7. Als zich situaties voordoen, die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen deze te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
8. Als zich onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden zich voordoen, dienen deze uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
9. Indien SKSB niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, dan heeft dit niet tot gevolg dat deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zijn, of dat zij het recht verliest om in andere gevallen de strikte naleving van deze Algemene voorwaarden te verlangen.
10. SKSB behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en haar Gedragscode te wijzigen. Gewijzigde Algemene Voorwaarden of Gedragscode worden tijdig gepubliceerd op de website.
11. SKSB behoudt zich het recht voor wijzigingen die noodzakelijk zijn in verband met de (wettelijke) regels, beleid, voorschriften, technologie etc. te allen tijde door te voeren. Dergelijke wijzigingen kunnen noodzakelijk zijn om optimaal de diensten te leveren.
12. (Kandidaat) keurmerkhouders en partners verklaren zich te houden aan de geldende Gedragscode en alle bepalingen welke hierin zijn opgenomen.

Artikel 3 Aanvraag Keurmerk Senioren Belangen

1. Een dossieropening ten behoeve van een aanvraag voor het keurmerk start door het invullen van een aanmeldformulier op de website van SKSB en deze per post of per e-mail op te sturen.
2. De aanvrager dient alle data, gegevensdragers en informatie, waarvan SKSB aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de aanvrager redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de aanvraag en/of goede uitvoering van de auditering tijdig en juist aan de audit-instelling te verstrekken.
3. Indien de aanvrager zich aanmeldt stemt hij/zij ermee in dat deze geaudit wordt zoals bedoeld in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden en de Gedragscode.

4. Indien de aanvrager de benodigde of gevraagde data, gegevensdragers of informatie niet, niet tijdig of niet juist aan SKSB of de audit-instelling verstrekt, dan heeft SKSB het recht de uitvoering van de aanmelding op te schorten.
5. Aanvrager staat in voor de betrouwbaarheid, de volledigheid en de juistheid van de door of namens hem aan SKSB of de audit-instelling verstrekte data, gegevensdragers of informatie.
6. Aanvrager draagt er zorg voor dat alle door aanvrager verstrekte data, gegevensdragers of informatie vrij zijn van auteursrechten of andere eigendomsrechten. SKSB is nooit aansprakelijk als deze niet vrij zijn van auteursrechten.
7. De aanvrager dient zich te allen tijde op de hoogte te stellen van de Gedragscode, het beleid en de richtlijnen, die aan een bedrijf of organisatie worden gesteld.
8. SKSB behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van redenen een aanvraag te weigeren.
9. SKSB is gerechtigd de aanvraag te weigeren, als deze in strijd is met (wettelijke) regels, beleid, richtlijnen, technologie etc..
10. Alle verstrekte data, gegevensdragers of informatie, maken deel uit van de aanvraag, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
11. SKSB neemt geen aanvragen in behandeling indien de aangeboden diensten en producten:
 - - in strijd zijn met wet – en regelgeving.
 - - in strijd zijn met de openbare orde of de goede zeden.
 - - een pornografische, beledigende discriminerende of en bedreigende lading hebben;
 - - een inbreuk maken op intellectueel eigendomsrechten van derden.
 - - Illegaal en onrechtmatige zijn en waarvan de handel is verboden.

Artikel 4 Keuring

1. Voordat een bedrijf of organisatie het Keurmerk Senior-OK mag gebruiken, wordt de aanvrager door een onafhankelijke audit-instelling gekeurd.
2. De aanvrager verleent aan de audit-instelling zijn/haar medewerking. Indien de aanvrager geen (volledige) medewerking verleent zal SKSB niet overgaan tot het auditeren van de organisatie. Deze wordt dan vervolgens automatisch afgekeurd.
3. Auditering vindt plaats in overleg met de auditinstelling, doch dient binnen 4 weken te geschieden, nadat de aanvrager de verstrekte data, documenten, informatie e.d. aan SKSB heeft verstrekt.
4. Vindt auditering niet plaats in de in artikel 4.3 gestelde termijn, is SKSB niet schadeplichtig, noch aansprakelijk.
5. Aanvrager ontvangt het resultaat van de (her)audit per e-mail.
6. SKSB zal trachten zo nauwkeurig mogelijk en als redelijkerwijs van haar verwacht kan worden, bij een eventuele afkeuring, de redenen en mogelijke verbeterpunten kenbaar te maken.
7. SKSB behoudt zich het recht voor om niet te corresponderen over een eventuele afkeuring.
8. Indien een keurmerkhouders gedurende een (her)audit wordt afgekeurd, dient de keurmerkhouders zijn/haar website onmiddellijk aan te passen en het logo van het Keurmerk Senior-OK te verwijderen.
9. Een (kandidaat) keurmerkhouders kan de auditinstelling een verzoek tot herkeuring doen of een bezwaarprocedure starten tegen de auditresultaten.
10. Een (kandidaat) keurmerkhouders kan per e-mail een heraudit aanvragen.
11. SKSB is te allen tijde gerechtigd de audit-eisen van een keuring aan te passen.

Artikel 5 Keurmerkhouders worden

1. Het keurmerk wordt pas toegekend, als voldaan is aan de auditcriteria en de toelatingseisen van het keurmerk-niveau en de audit is goedgekeurd door SKSB.
2. Na toekenning van het keurmerk dient de keurmerkhouders zich te blijven houden aan deze Algemene Voorwaarden, de ondertekende Gedragscode en de audit-criteria.
3. Gedurende de periode van toekenning van het keurmerk is de keurmerkhouders gerechtigd om het Keurmerk Senior-OK te voeren.
4. SKSB behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van redenen, een (kandidaat) keurmerkhouders te weigeren, ook nadat deze goedgekeurd is.
5. Het keurmerkhouderschap komt niet tot stand zolang de aanvrager een factuur niet betaalt heeft. SKSB behoudt zich het recht voor de totstandkoming van het keurmerkhouderschap op te schorten totdat de betaling van de aanvrager op de bankrekening van SKSB is bijgeschreven.
6. Wanneer SKSB het keurmerkhouderschap van een aanvrager heeft geaccepteerd, is de keurmerkhouders gerechtigd het Keurmerk Senior-OK te gebruiken. Dit voor enerzijds de website en/of publieke uitingen, zolang deze voldoen aan de richtlijnen voor het gebruik van beeld- en woordmerken van SKSB. Deze zijn na te lezen op de website.

Artikel 6 Bedrijfs- en organisatie eisen

1. SKSB behoudt zich het recht voor de eisen die gesteld worden aan het Keurmerk te allen tijde te wijzigen.
2. Wijzigingen in de keurmerk eisen worden op de website van SKSB, alsmede via e-mail aan de keurmerkhouders mede gedeeld.
3. SKSB behoudt zich het recht voor om keurmerkhouders (steekproefsgewijs) te inspecteren of zij nog voldoen aan de door het keurmerk gestelde eisen. Keurmerkhouders stemmen ermee in dat dergelijke controles worden uitgevoerd.
4. Indien door de auditinstelling tijdens een audit geconstateerd wordt dat een aanvrager niet voldoet aan de gestelde keurmerkeisen, dan wordt de aanvrager hierover per e-mail geïnformeerd. De auditor zal in overleg met de aanvrager een redelijke termijn bieden om aanpassingen en verbeteringen aan te brengen. Indien de aanvrager de betreffende noodzakelijke wijzigingen niet, niet juist, niet volledig of niet tijdig aanpast, dan behoudt SKSB zich het recht voor de aanvraag, zonder enige restitutie en zonder daarbij schadeplichtig te zijn, te beëindigen.

Artikel 7 Keurmerkhouders verplichtingen

1. Indien (kandidaat) keurmerkhouders wijzigingen aanbrenge in contact – en bedrijfsgegevens, moeten zij onmiddellijk SKSB hiervan schriftelijk verwittigen.
2. Keurmerkhouders hebben een eigen verantwoordelijk om zich te (laten) informeren over wettelijke regels, beleid, richtlijnen etc.
3. Keurmerkhouders moeten er voor zorg dragen dat hun aangeboden diensten, alsmede hun website blijven voldoen aan de keurmerkeisen, zoals gesteld door SKSB, haar Algemene Voorwaarden en haar Gedragscode. Indien een keurmerkhouders hieraan niet voldoet, dan behoudt SKSB zich het recht voor de toekenning van het keurmerk, zonder enige restitutie en zonder daarbij schadeplichtig te zijn, te beëindigen.

Artikel 8 Persoons – en bedrijfsgegevens

1. Alle keurmerkhouders en partner organisaties stemmen in met de vermelding van hun bedrijfsgegevens op de website van SKSB.
2. Alle keurmerkhouders stemmen in met eventuele vermelding van hun bedrijfsgegevens ter publicatie op websites van partner-organisaties.

Artikel 9 (onrechtmatig) Gebruik van het woord- en beeldmerk

1. Zolang een aanvraag niet door SKSB goedgekeurd is, is de aanvrager op welke wijze dan ook niet gerechtigd om het Keurmerk Senior-OK logo te voeren.
2. Indien een keurmerktoekenning wordt beëindigd, hetzij door de keurmerkhouders, hetzij door SKSB, dan dient de keurmerkhouders de vermelding van woord- en beeldmerken van het Keurmerk Senior-OK onmiddellijk te verwijderen. Dit zowel in schriftelijke als in digitale vorm.
3. Indien uitingen, gedragingen en voorwaarden van keurmerkhouders, gedurende de toekenningsperiode van het keurmerk, niet voldoen aan de gestelde eisen en/of gedragscode, behoudt SKSB zich het recht voor om de betreffende keurmerkhouders het keurmerkhouderschap te ontnemen.
4. Bij onrechtmatige gebruik van woord- en beeldmerken, behoudt SKSB zich het recht, om na waarschuwing en verzoek tot verwijdering, een geldboete op te leggen. De hoogte hiervan wordt door het Stichtingsbestuur bepaald naar gelang de veroorzaakte imageschade van SKSB.
5. Daarnaast wordt het negeren van verwijdering als misbruik bij de overheid gemeld.
6. SKSB behoudt zich het recht voor om bij misbruik en/of bij onrechtmatig gebruik van het Keurmerk Senior-OK, dit te publiceren op hun website, andere (social media) kanalen en/of websites van derden.

Artikel 10 Klachten

1. Eventuele klachten of geschillen over keurmerkhouders dient de klant in te dienen bij de betreffende keurmerkhouders. Dit is uitsluitend een zaak tussen de klant en de keurmerkhouders. Wordt een klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan zal SKSB zich inspannen om dit wel te laten gebeuren. SKSB heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, ten aanzien hiervan.

2. Klanten dienen bij voorkeur schriftelijk met de betreffende keurmerkhouders te communiceren. Alle correspondentie dient de klant te archiveren, zodat eventueel de Raad van Advies ingeschakeld kan worden en hiervan inhoudelijk op de hoogte gesteld kan worden.
3. Als er niet gekomen kan worden tot een voor beide partijen tevreden oplossing, dan kan de klant een beroep doen op de Raad van Advies. Geschillen worden door de Raad van Advies uitsluitend in behandeling genomen, als overeenstemming met het de keurmerkhouders niet mogelijk is.
4. SKSB neemt nimmer de verantwoordelijkheid, noch de aansprakelijkheid voor het handelen van haar keurmerkhouders. Het risico van het afnemen van diensten en producten ligt uitsluitend en geheel bij de klant van de keurmerkhouders.
5. Per e-mail dienen klachten over SKSB ingediend te worden, binnen 5 dagen nadat zij ontstaan zijn, schriftelijk en gemotiveerd. Een klacht schort geen betalingsverplichtingen op, noch andere verplichtingen. Tenzij SKSB schriftelijk kenbaar heeft gemaakt dat de klacht gegrond is.
6. In geval dat een klacht over SKSB gegrond wordt verklaard, dan heeft SKSB de mogelijkheid om de factuur aan te passen, haar diensten kosteloos te verbeteren of opnieuw te (laten) verrichten. Ook kan SKSB er voor kiezen om opnieuw, geheel dan wel gedeeltelijk, de overeenkomst c.q. diensten uit te voeren..
7. Indien SKSB over een keurmerkhouders of zijn/haar diensten en/of producten (meerdere) klachten ontvangt, behoudt SKSB, zich het recht voor om zonder recht op enige restitutie, het keurmerkhouderschap te beëindigen.

Artikel 11 Facturatie van kosten en betaling

1. Facturering vindt voorafgaand plaats.
2. Na goedkeuring van het keurmerkhouderschap door het Stichtingsbestuur ontvangt de aanvrager een factuur voor de (resterende) kalenderjaarperiode.
3. Afwijkende betaalwensen worden niet gehonoreerd.
4. Facturen worden digitaal verstuurd.
5. De betalingsverplichting van (kandidaat) keurmerkhouders houdt niet op, indien er bezwaren zijn tegen de hoogte van een factuur.
6. Factuurbetalingen dienen door middel van bankoverschrijving te geschieden binnen de op de factuur gestelde betalingstermijn.
7. Blijft factuurbetaling uit, dan is de (kandidaat) keurmerkhouders in verzuim. Hij/zij is vanaf het moment dat hij/zij in verzuim treedt rente verschuldigd over het opeisbare bedrag, ter hoogte van de wettelijke rente. Eén en ander onverminderd de overige rechten van SKSB.
8. Indien een (kandidaat) keurmerkhouders in gebreke is of in verzuim is, met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle kosten ter verkrijging van voldoening, zowel in als buiten rechte, voor zijn/haar rekening.
9. SKSB behoudt zich het recht voor bij het in gebreke blijven op wat voor manier dan ook, het keurmerkhouderschap onmiddellijk te beëindigen.
10. Bij niet tijdige betaling is de (kandidaat) keurmerkhouders, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke rente, gehouden tot volledige vergoeding van zowel de buitengerechtelijke als de gerechtelijk incassokosten, daaronder inbegrepen de kosten voor een advocaat, deurwaarder en incassobureau.
11. Over de incassokosten is de (kandidaat) keurmerkhouders eveneens de wettelijke rente verschuldigd.

Artikel 12 Keurmerkhouderschap opzegging en beëindiging

1. Een keurmerkhouderschap wordt aangegaan voor de duur van maximaal een kalenderjaar. Dit wordt telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde duur, mits de keurmerkeisen niet wijzigen of een uitbreiding van keurmerkeisen zich voordoet..
2. Wijziging van keurmerkeisen of uitbreiding van keurmerkeisen leidt automatisch tot herkeuring van de keurmerkhouders.
3. Beëindigen van het keurmerkhouderschap is te allen tijden mogelijk. Dit kan schriftelijk per post of per e-mail, opgezegd worden met inachtneming een opzegtermijn van vier weken.
4. Tijdens deze opzegtermijn is de keurmerkhouders gebonden aan alle bepalingen voortvloeiend uit het keurmerkhouderschap. Echter, binnen 7 dagen na opzegging dient alle schriftelijke en digitale uitingen van Keurmerk Senior-OK verwijderd te zijn of niet actief gebruikt meer te worden.
5. Beëindigen van het keurmerkhouderschap onttrekt de keurmerkhouders niet aan alle geldende bepalingen, voortvloeiend uit het keurmerkhouderschap, geldende voor alle lopende activiteiten gestart voor de opzeggingsdatum.
6. Beëindiging van het keurmerkhouderschap geeft de keurmerkhouders geen recht op restitutie van (een deel) van reeds gefactureerde bedragen.
7. Indien de keurmerkhouders niet behoorlijk of niet binnen een gestelde termijn of anderszins tijdig voldoet aan enige verplichtingen die uit het keurmerkhouderschap, deze Algemene Voorwaarden en de Gedragscode

voortvloeien, behoudt SKSB zich het recht voor het keurmerkhouderschap te beëindigen, zonder dat SKSB daarbij schadelijkt is. Daarnaast zal SKSB bij beëindiging geen vergoedingen restitueren.

Artikel 13 Tussentijdse opzegging, opschorting en ontbinding

1. SKSB is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of het keurmerkhouderschap te beëindigen als sprake is van: het niet of niet volledig nakomen van verplichtingen van keurmerkhouders en/of partner-organisaties, het kennis nemen door SKSB van omstandigheden die haar een goede grond geven te vrezen dat de aanvrager, de keurmerkhouders en/of partner-organisatie zijn/haar verplichtingen niet zal of kan nakomen.
2. In geval SKSB tot opschorting of beëindiging overgaat, is SKSB op generlei wijze gehouden tot vergoeding van de schade en kosten die de aanvrager, keurmerkhouders en/of partner-organisatie daardoor lijdt.
3. In geval dat het keurmerkhouderschap door SKSB beëindigd wordt, dan zijn haar vorderingen onmiddellijk opeisbaar.
4. Is geval van liquidatie, faillissement, surseance van betaling, schuldsanering, beslaglegging, indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeven, of andere omstandigheden waardoor de aanvrager, de keurmerkhouders en/of partner-organisatie niet langer vrijelijk over zijn eigen vermogen kan beschikken, dan heeft SKSB de mogelijkheid terstond en per direct het keurmerkhouderschap op te zeggen, dan wel de aanvraag van de aanvrager te annuleren, zonder eniger verplichting tot betaling van schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van SKSB zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 14 Intellectueel eigendom

1. Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten zijn eigendom van SKSB, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. SKSB behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op haar website en Keurmerk Senior-OK.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van SKSB is beperkt tot hetgeen in deze Algemene Voorwaarden bepaald is.
2. SKSB is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook ontstaan doordat SKSB is uitgegaan van, door of namens de aanvrager, keurmerkhouders en/of partner-organisatie verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. SKSB is nooit aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen in de nakoming door haar de keurmerkhouders en/of partner-organisaties of gebreken aan producten/diensten die worden aangeboden door haar keurmerkhouders en/of partner-organisaties.
4. SKSB neemt allerlei maatregelen, als redelijkerwijs van haar kan worden verwacht, om de bedrijfsvoering van haar keurmerkhouders te controleren, doch zij kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld door klanten.
5. SKSB is niet aansprakelijk voor de goede werking van haar website.
6. SKSB is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals: gederfde winst, gemiste besparingen, gevolgschade, reputatieschade, teleurgestelde verwachtingen, bedrijfs – of andersoortige stagnaties enz..
7. Voor zover SKSB aansprakelijk is wegens het niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoeren van de overeenkomst is haar aansprakelijk beperkt tot maximaal tweemaal het factuurbedrag van een gekozen periode.
8. Elke aansprakelijkheid van SKSB vervalt na 1 jaar. Bij gebreke hiervan vervalt ieder recht op schadevergoeding.
9. SKSB is niet aansprakelijk indien sprake is van overmacht.

Artikel 16 Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit het gevolg is van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in de verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop partijen geen invloed kunnen uitoefenen, doch waardoor zijn niet in staat zijn hun verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van SKSB, haar leveranciers en overige derden daaronder begrepen.
3. SKSB heeft het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheden die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhinderen, intreden nadat SKSB haar verbintenis had moeten nakomen.
4. SKSB heeft het recht, gedurende de periode dat de overmacht duurt de verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten. Indien deze periode langer dan 6 weken duurt, dan is zowel de aanvrager, keurmerkhouders en/of

partner-organisatie als SKSB gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van de geleden schade aan de andere partij.

5. SKSB is niet verantwoordelijk voor overmacht situaties zoals stakingen bij postdiensten, telefoondiensten, internetproviders of stroomuitval.

Artikel 17 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle overeenkomsten, houderschappen, aanvragen, diensten, geschillen en facturen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de aanvrager, keurmerkhouders en/of partner-organisatie gevestigd of woonachtig is in het buitenland.
2. Alle geschillen tussen SKSB en de aanvrager, keurmerkhouders en/of partner-organisatie zullen onderling getracht beslecht te worden, alvorens het voorgelegd wordt aan de bevoegde rechter.
3. Geschillen tussen SKSB en de aanvrager, keurmerkhouders en/of partner-organisatie waarover niet in onderling overleg een oplossing kan worden bereikt zullen uitsluitend voorgelegd worden aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van SKSB, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
4. Partijen hebben het recht het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke arbitrage instituut of mediator.