ALGEMENE VOORWAARDEN

Van: Bonusan BV

Artikel 1 Definities

Verkoper	:	Bonusan B.V. en aan haar gelieerde vennootschappen, de gebruiker van de algemene voorwaarden;
Koper	:	de wederpartij van verkoper, de afnemer;
Overeenkomst	:	de overeenkomst tussen verkoper en koper;
Opleidingen	:	(mondelinge) cursussen en opleiding in de ruimste zin des woords, waaronder seminars, workshops, practica, studiedagen, congressen, etc.

Artikel 2 Algemeen

2.1 De bepalingen van deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en overeenkomst tussen verkoper en koper, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2 De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met verkoper, voor de uitvoering waarvan door verkoper van de diensten van derden gebruik wordt gemaakt.

2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van koper wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2.4 Indien gecertificeerde producten worden geleverd, prevaleren de bepalingen van het certificaat en zijn deze voorwaarden aanvullend van toepassing.

2.5 Indien verkoper met koper meer dan eenmaal overeenkomsten sluit, gelden terzake alle volgende overeenkomsten steeds de onderhavige algemene voorwaarden, ongeacht of deze al dan niet expliciet toepasselijk zijn verklaard.

2.6 Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.

Artikel 3 Aanbiedingen/Offertes/Prijzen

3.1 Alle aanbiedingen, in welke vorm ook, zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

3.2 Overeenkomsten waarbij verkoper partij is, gelden eerst als gesloten:
na ondertekening door beide partijen van een daartoe opgemaakte overeenkomst, dan wel;
a) na schriftelijke dan wel elektronische bevestiging door verkoper van een door koper geplaatste order;
b) bij gebreke daarvan door de feitelijke levering af magazijn van de verkochte producten.

3.3 Bij mondelinge overeenkomsten wordt de factuur geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens reclame binnen 14 dagen na factuurdatum

3.4 Indien sprake is van een overeenkomst waarbij de te leveren dienst bestaat uit het verzorgen van (een) opleiding, behoudt verkoper zich nadrukkelijk het recht voor bij onvoldoende deelname, zulks uitsluitend ter beoordeling van verkoper, de te verzorgen opleiding te verplaatsen dan wel de overeenkomst te ontbinden. Verkoper zal koper daarvan schriftelijk voor de geplande start van de opleiding in kennis stellen en het door koper voor de opleiding aan verkoper betaalde prijs restitueren.

3.5 Indien een natuurlijke persoon namens of voor rekening van een andere natuurlijke persoon een overeenkomst sluit, verklaart hij - door ondertekening van het contract - daartoe bevoegd te zijn. Deze persoon is naast de andere natuurlijke persoon hoofdelijk aansprakelijk voor alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

3.6 Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is verkoper daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij verkoper anders aangeeft.

3.7 Een samengestelde prijsopgave verplicht verkoper niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen producten tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
3.8 Verkoper is gerechtigd van koper te verlangen dat zekerheid wordt gesteld voor de nakoming door koper, zulks ter beoordeling van verkoper.
3.9 De prijzen in de overeenkomsten gelden voor levering af magazijn, in Euro's, inclusief emballagekosten, verpakkingskosten, heffingen van overheidswege, maar exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij bestellingen tot een bedrag van € 100,00 exclusief BTW worden aanvullend vracht- en administratiekosten in rekening gebracht.
3.10 De prijzen zijn gebaseerd op de tarieven, lonen, belastingen, brandstof, heffingen, prijzen e.d. die gelden op de datum van de aanbieding c.q. van het aangaan van de overeenkomst onder normale omstandigheden en gedurende normale werktijden.
3.11 Indien zich tussen het moment van aanvaarding en levering prijswijzigingen van meer dan 5% hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld wisselkoersen, lonen, heffingen, grondstoffen of verpakkingsmateriaal, is verkoper gerechtigd deze prijsstijging aan koper door te berekenen, tenzij de prijsstijging voor verkoper voorzienbaar was.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

4.1 Verkoper zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Er wordt gewerkt volgens een streng kwaliteitszorgsysteem dat is gebaseerd op HACCP en GMP. Het gehele productieproces is geëvalueerd en goedgekeurd door Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA).
4.2 Voor de uitvoering tijdens het productieproces maakt verkoper enkel gebruik van vakkundige medewerkers, in het bezit van het diploma farmaceutisch vakman.
4.3 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft verkoper het recht werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4.4 Verkoper is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat verkoper is uitgegaan van door koper verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor verkoper kenbaar behoorde te zijn.
4.5 Indien de levering wordt vertraagd door factoren waarvoor koper verantwoordelijk is, dienen de daaruit voor verkoper voortvloeiende schade en kosten door koper te worden vergoed.
4.6 Koper vrijwaart verkoper voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke schade aan koper toerekenbaar is.

Artikel 5 Levering

5.1 Levering geschiedt franco af magazijn, althans af adres verkoper, tenzij partijen anders overeenkomen.
5.2 Koper is verplicht de producten af te nemen op het moment dat verkoper deze bij hem aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze hem volgens de overeenkomst ter beschikking worden gesteld.
5.3 Indien koper afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is verkoper gerechtigd de producten op te slaan voor rekening en risico van koper.
5.4 Indien koper de gekochte producten niet binnen 48 uur alsnog afneemt, is verkoper gerechtigd de producten aan een ander te verkopen. Indien zulks niet lukt is verkoper gerechtigd de producten te vernietigen. De schade die verkoper bij doorverkoop of vernietiging lijdt komt voor rekening van koper.
5.5 Indien verkoper een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient koper verkoper schriftelijk in gebreke te stellen en verkoper een redelijke termijn te gunnen alsnog voor nakoming zorg te dragen.
5.6 Indien verkoper gegevens behoeft van koper in het kader van uitvoering van de overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat koper deze aan verkoper ter beschikking heeft gesteld.
5.7 Verkoper is gerechtigd de producten in gedeelten te leveren. Verkoper is gerechtigd deelleveringen afzonderlijk te factureren.
5.8 Verkoper is gerechtigd te bepalen dat bepaalde producten slechts kunnen worden geleverd bij aanschaf van een door verkoper bepaalde minimumhoeveelheid.

Artikel 6 Onderzoek, reclames

6.1 Koper is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort koper te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen.

6.2 Is aan koper een monster getoond, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn getoond zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de zaak daarmee zal overeenstemmen. Een afwijking in de kwaliteit, kleur, reuk, gewicht, dichtheid, aantal en grootte van 0-5% wordt door koper getolereerd.

6.3 Eventuele zichtbare tekorten behoren binnen 24 uur na levering schriftelijk aan verkoper te worden gemeld. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat verkoper in staat is adequaat te reageren. Niet zichtbare tekorten dienen uiterlijk binnen 8 werkdagen na levering schriftelijk aan verkoper te worden gemeld. Klachten over een verzorgde opleiding dienen direct na het opkomen daarvan doch in elk geval uiterlijk binnen 8 werkdagen na het einde van de opleiding schriftelijk bij verkoper te zijn ingediend.

6.4 Reclame met betrekking tot facturen dient schriftelijk plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum.

6.5 Na het verstrijken van voornoemde termijnen wordt koper geacht het geleverde en/of de factuur te hebben goedgekeurd.

6.6 Indien ingevolge het vorige lid tijdig wordt gereclameerd, blijft koper verplicht tot afname en betaling van de gekochte producten alsook tot betaling van de kosten voor een opleiding. Dienen gebrekkige producten te worden geretourneerd, dan geschiedt zulks met voorafgaande schriftelijke toestemming van verkoper in de originele verpakking en op de wijze zoals door verkoper aangegeven.

6.7 Koper dient verkoper op eerste verzoek in staat te stellen het verkochte te inspecteren op de juistheid van de klacht.

6.8 Indien een klacht gegrond is, zal verkoper het geleverde vervangen, tenzij dit inmiddels voor koper aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door koper schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien een klacht tijdens de opleiding gegrond blijkt, zal verkoper de oorzaak van de klacht op adequate wijze wegnemen en zodoende herstel bieden. Verkoper is echter in alle gevallen slechts aansprakelijk binnen de grenzen van het in de artikelen "Garantie" en "Aansprakelijkheid" bepaalde.

Artikel 7 Betaling

7.1 Betaling dient te geschieden contant bij (af)levering dan wel binnen 14 dagen na factuurdatum op een door verkoper aan te geven wijze in Euro's, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

7.2 Indien koper in gebreke blijft in de betaling binnen de overeengekomen termijn, is koper van rechtswege in verzuim. Koper is alsdan een rente verschuldigd van 1,5% per maand of gedeelte daarvan, tenzij de wettelijke rente c.q. de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de hoogste rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat koper in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

7.3 In geval van liquidatie, (aanvraag van) faillissement, toelating van koper tot de wettelijke schuldsanering uit hoofde van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, ondercuratelestelling, beslag of (voorlopige) surséance van betaling van koper zijn de vorderingen van verkoper op koper onmiddellijk opeisbaar.

7.4 Betalingen strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

Artikel 8 Incassokosten

8.1 Indien koper in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van koper. De incassokosten bedragen 15% van de openstaande hoofdsom, zulks met een minimum van € 350,00.

8.2 Indien verkoper hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van koper.

Artikel 9 Eigendomsvoorbehoud

9.1 Alle door verkoper geleverde producten blijven eigendom van verkoper totdat koper alle verplichtingen uit alle met verkoper gesloten overeenkomsten is nagekomen. De emballage blijft te allen tijde eigendom van verkoper.

9.2 Koper is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden, te verhuren of op enige andere wijze te bezwaren, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

9.3 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is koper verplicht verkoper zo snel mogelijk daarvan op de hoogte te stellen.

9.4 Door verkoper geleverde producten, die krachtens het eerste lid van dit artikel onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. Voor het geval dat verkoper haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft koper reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan verkoper of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van verkoper zich bevinden en de producten mede terug te nemen.

Artikel 10 Garantie

10.1 De door verkoper geleverde producten voldoen aan de eisen en specificaties welke door de producent worden gesteld en in de branche gebruikelijk zijn. De producten zijn gecertificeerd door LRQA volgens de HACCP-norm.

10.2 Deze garantie is beperkt:
- tot leveringen aan kopers binnen de EU;
- tot de fabrieksgarantie.

10.3 Deze garantie vervalt:
- bij doorverkoop van de geleverde producten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen;
- bij onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik c.q. opslag en transport;
- na verwerking, vermenging of bewerking door koper of een derde van het geleverde;
- bij blootstelling aan schadelijke stoffen en te hoge of te lage temperaturen;
- door het geleverde niet conform de gebruiksvoorschriften te gebruiken en te verwerken;
- bij gebruik voor een ander doel dan koper aan verkoper heeft opgegeven of waarvoor het geschikt is.

10.4 Zolang koper niet aan zijn verplichtingen voortvloeiende uit de door partijen gesloten overeenkomsten voldoet, kan hij geen beroep doen op deze garantiebepaling.

Artikel 11 Opschorting en ontbinding

11.1 Verkoper is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
- koper zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst verkoper ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat koper de verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat koper slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt;
- sprake is van liquidatie, (aanvraag van) faillissement, toelating van koper tot de wettelijke schuldsanering uit hoofde van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, ondercuratelestelling, beslag of (voorlopige) surséance van betaling van koper;
- koper bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot opschorting, tenzij deze voldoening daardoor onredelijk is vertraagd.

11.2 Voorts is verkoper bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat

ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

11.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van verkoper op koper onmiddellijk opeisbaar. Indien verkoper de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

11.4 Verkoper behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 12 Emballage

12.1 Indien verkoper voor duurzame emballage zorgdraagt dient koper binnen 30 dagen na levering de emballage leeg, gereinigd en onbeschadigd te retourneren. De waarde van de emballage wordt afzonderlijk op de factuur gespecificeerd.

12.2 Bij retournering aan verkoper in onbeschadigde staat, zulks ter beoordeling van verkoper, zal verkoper tot verrekening overgaan althans tot uitkering aan koper van het aan koper toekomende bedrag ter zake de emballage.

12.3 Indien de emballage door de fabrikant aangeleverde emballage betreft, handelt verkoper ter zake de restitutie slechts als tussenpersoon. Indien de fabrikant niet tot restitutie overgaat, kan koper geen recht doen gelden richting verkoper.

12.4 Alle kosten van herstel, vervanging en reiniging worden volledig bij koper in rekening gebracht.

12.5 Voor elke maand dat koper de emballage te laat retourneert, brengt verkoper bij koper een bedrag ad € 25,00 in rekening.

Artikel 13 Aansprakelijkheid en vrijwaring

13.1 Indien verkoper aansprakelijk is voor directe schade, is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van verkoper te verstrekken uitkering, althans tot maximaal de verkoopwaarde van de producten.

13.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van verkoper aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan verkoper toegerekend kunnen worden;
- de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de koper aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

13.3 Verkoper is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

13.4 Indien verkoper ter zake van enige schade waarvoor zij krachtens de overeenkomst met koper c.q. deze voorwaarden niet aansprakelijk is, door een derde aansprakelijk wordt gesteld, zal koper haar ter zake volledig vrijwaren.

13.5 Verkoper is nimmer aansprakelijk voor:

- afwijkingen, beschadigingen, fouten en gebreken die onopgemerkt zijn gebleven in door koper goedgekeurde producten/monsters;
- schade ten gevolge van afgekeurde grondstoffen, doordat de (milieu)wetgeving is gewijzigd na levering;
- voor schade ten gevolge van gebruik door koper niet conform gebruiksaanwijzing, milieuwetgeving of productinformatie;
- schade ontstaan nadat koper het product heeft bewerkt en/of daaraan stoffen zijn toegevoegd zonder medeweten van verkoper.

13.6 Voor schade voortvloeiende uit gegeven adviezen is verkoper nimmer aansprakelijk. Adviezen worden steeds gegeven op grond van de bij verkoper bekende feiten en omstandigheden en in onderling overleg, waarbij verkoper steeds de bedoeling van koper als leidraad en uitgangspunt neemt.

13.7 Koper dient vooraf zelf te onderzoeken of het gekochte geschikt is voor het doel waarvoor hij het gekochte gaat gebruiken. Indien achteraf blijkt dat het gekochte niet geschikt is voor het doel, kan koper verkoper niet aansprakelijk houden voor de daaruit voortvloeiende schade.

13.8 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van verkoper of haar ondergeschikten.

Artikel 14 Risico-overgang/transport

14.1 Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op koper over op het moment waarop de producten aan koper juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van koper of van een door koper aan te wijzen derde worden gebracht.

14.2 Indien verkoper voor transport of opslag van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn zorgdraagt, geschiedt dit geheel voor rekening en risico van koper.

14.3 Indien en voorzover verkoper transport, opslag, verzending, verpakking of dergelijke op zich neemt, wordt de wijze daarvan door verkoper bepaald. Tenzij anders overeengekomen, neemt koper alle risico en kosten in deze op zich, inclusief schuld/nalatigheid van de vervoerder.

14.4 Eventuele specifieke wensen van de koper inzake het transport/de verzending/opslag, worden slechts uitgevoerd, indien de koper verklaard heeft de meerdere kosten daarvan te zullen dragen.

14.5 Iedere rechtsvordering van koper op verkoper verjaart na verloop van 1 jaar, te rekenen vanaf de datum van levering.

Artikel 15 Overmacht

15.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan grove schuld of opzet aan de zijde van de partij die zich daarop beroept, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

15.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop verkoper geen invloed kan uitoefenen zoals files, stroom-/computerstoringen, exportbelemmeringen, ongelukken, diefstal, brand, ziekte van haar personeel en stagnatie in levering door toeleveranciers, doch waardoor verkoper niet in staat is haar verplichtingen, al dan niet tijdig na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van verkoper en overheidsmaatregelen worden daaronder begrepen.

15.3 Verkoper heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat verkoper haar verbintenis had moeten nakomen.

15.4 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan een maand is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

15.5 Voor zoveel verkoper ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is verkoper gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Koper is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 16 Intellectuele eigendom en auteursrechten

16.1 Onverminderd het in deze algemene voorwaarden bepaalde, behoudt verkoper zich de rechten en bevoegdheden voor die verkoper toekomen op grond van het intellectuele eigendomsrecht en de Auteurswet.

16.2 Alle door verkoper geleverde zaken, verstrekte monsters, berekeningen, brochures, cursusmateriaal, hand-outs, etc. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door koper en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van verkoper worden verveelvoudigd, doorverkocht, bewerkt, gewijzigd, gekopieerd, gereproduceerd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verkochte zaken c.q. verstrekte stukken anders voortvloeit.

16.3 Koper is niet gerechtigd de naam of het merk van de producent op de geleverde verpakking of de bijsluiter te verwijderen.

Artikel 17 Opleidingen, seminars en (voorlichtings)bijeenkomsten

17.1 Het in dit artikel bepaalde geldt voor alle opleidingen, seminars en andersoortige bijeenkomsten, georganiseerd door verkoper.

17.2 Indien een kandidaat-deelnemer verhinderd is de bijeenkomst bij te wonen, is hij gerechtigd in zijn plaats een collega te laten deelnemen, mits deze in het bezit is van het oorspronkelijke bewijs van inschrijving en verkoper hiervan vooraf in kennis stelt.

17.3 Tenzij in de aankondiging anders is vermeld, geldt voor annulering door de kandidaat-deelnemer het navolgende: bij annulering van deelname uiterlijk 3-6 maanden vóór aanvang van de opleiding brengt verkoper € 34,00 administratiekosten in rekening. Bij annulering uiterlijk 1-3 maanden vóór aanvang van de opleiding brengt verkoper maximaal 50% van de overeengekomen prijs in rekening. Bij annulering korter dan 1 maand vóór de aanvang van de opleiding, is het totale cursusbedrag verschuldigd.

17.4 Tenzij in de aankondiging anders is vermeld, zijn de prijzen inclusief koffie, thee en in voorkomende gevallen lunches. Bij deze prijs is tevens inbegrepen het cursusmateriaal, dat de deelnemer tijdens de bijeenkomst zal worden uitgereikt.

17.5 Bij niet tijdige betaling behoudt de verkoper zich het recht voor om de kandidaat-deelnemer de toegang tot de bijeenkomst te ontzeggen.

17.6 De verkoper behoudt zich het recht voor een kandidaat-deelnemer zonder opgaaf van reden te weigeren.

17.7 De deelnemers ontvangen het cursusmateriaal uitsluitend voor eigen gebruik. Het is deelnemers niet toegestaan de documentatie zonder voorafgaande toestemming van verkoper te vermeerderen en/of te verspreiden.

17.8 Verkoper behoudt zich het recht voor om af te wijken van de in de aankondiging aangegeven volgorde en/of inhoud van het programma, of andere sprekers in te zetten.
a. In geval van overmacht houdt de verkoper zich het recht voor tot gehele of gedeeltelijke annulering over te gaan, zonder dat de verkoper aan enige schadevergoeding gehouden wordt.
b. Onder overmacht wordt mede begrepen alle omstandigheden waarop de verkoper redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, ongeacht of zij ten tijde van het aangaan van de overeenkomst voorzienbaar waren of niet, waardoor het houden van een bijeenkomst geheel of gedeeltelijk en blijvend of tijdelijk wordt verhinderd.
Als overmacht wordt in ieder geval aangemerkt de omstandigheid dat een docent niet in staat is om zijn medewerking te geven aan de bijeenkomst of indien de opgegeven locatie niet beschikbaar is en de verkoper er niet in geslaagd is voor een vervangende docent of locatie zorg te dragen.
c. Door de deelnemer eventueel vooruitbetaalde cursusgelden zullen door de verkoper in het geval genoemd sub a worden teruggestort.

17.9 Tussentijdse beëindiging (of doorschuiven) van (een gedeelte van) een opleiding op verzoek van de deelnemer, is alleen mogelijk met schriftelijke toestemming van verkoper in het geval sprake is van een calamiteit of een ernstige ziekte van de deelnemer of een familielid in de eerste graad. Verkoper is gerechtigd bewijs daarvan te verlangen. Verkoper is gerechtigd de kosten in verband met de tussentijdse beëindiging of het doorschuiven in rekening te brengen, kosten voor nieuw cursusmateriaal en/of prijsverhoging in verband met het later volgen van een opleiding daaronder begrepen.

17.10 De verkoper behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de bijeenkomst belemmeren en/of bemoeilijken, mede gelet op het belang van de overige deelnemers, van verdere deelneming aan de bijeenkomst uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van het cursusgeld onverlet.

17.11 De kandidaat-cursist heeft na het opsturen van het inschrijfformulier recht op een bedenktijd van 7 dagen na de datum van ondertekening van het inschrijfformulier.

Artikel 18 Klachtenprocedure Opleidingen, seminars en (voorlichtings)bijeenkomsten

18.1 De opleidingsinstantie hanteert de volgende definitie van een klacht:
"Een klacht is een schriftelijke en ondertekende uiting van ontevredenheid die bij de organisatie per post of per fax binnen komt".

18.2 De volgende werkwijze wordt gehanteerd:

a.) Een binnengekomen klacht wordt in behandeling genomen door de international Education Officer. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

b.) De indiener van de klacht ontvangt binnen twee weken een bericht van ontvangst van de klacht.
c.) De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit twee medewerkers van de opleidingsinstantie die zelf niet bij de klacht betrokken zijn.
d.) Indien een klacht niet in behandeling genomen wordt, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen zes weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
e.) Een klacht wordt binnen acht weken na ontvangstdatum schriftelijk afgehandeld. Indien de behandeling van de klacht meer tijd vergt, kan deze termijn verlengd worden. De indiener van de klacht wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
f.) Binnen vijf werkdagen na het versturen van de antwoordbrief, wordt door de klachtencommissie telefonisch bij de indiener van de klacht geïnformeerd naar de tevredenheid van de afhandeling van de klacht.
g.) Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is over de afhandeling van de klacht staat het hem/ haar vrij onafhankelijk bevoegd gezag in te schakelen. De opleidingsinstantie zal zich schikken naar dit oordeel

18.3 Bij binnenkomst van een klacht wordt dit geregistreerd in het klachtendossier. Vervolgens wordt voor iedere binnengekomen klacht een apart dossier aangemaakt in het klachtendossier. De klacht alsmede de behandeling ervan en de correspondentie rondom de klacht worden opgenomen in dit dossier.
Na afhandeling van de klacht wordt het dossier tenminste één jaar bewaard.
Jaarlijks worden de klachten en de afhandeling geëvalueerd door de opleidingsinstantie.

Artikel 19 Geschillen
De bevoegde rechter in de vestigingsplaats van verkoper is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft verkoper het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 20 Toepasselijk recht
Op elke overeenkomst tussen verkoper en koper is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 21 Deponering voorwaarden
Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Rotterdam onder nummer 23063767.