

Algemene Voorwaarden VDV Medical Services & Training

Artikel 1. – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Opdrachtgever/Consument: het bedrijf en de natuurlijke persoon die wel dan niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdagen maandag tot en met zondag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2. – Identiteit van de ondernemer

Bedrijfsnaam: VDV Medical Services & Training;
Vestigingsadres: K.P. van der Mandelelaan 41-43, 3062 MB Rotterdam
Postadres: Postbus 23473, 3001 KL Rotterdam
Mobiele Telefoon: +31 615273358
E-mailadres: algemeen@vdmmedical.nl
KvK-nummer: 74143662
Btw-identificatienummer: NL001618018B36
AGB-Code: 41786270
NRC/ERC: BLS: ERC-284-359856 / PBLs: -ERC-649-353960

Bereikbaarheid:

Openingstijden kantoor en leslokaal alleen op afspraak of *volgens cursusplanning*:

Maandag	09:00 – 21:30 volgens cursuskalender
Dinsdag	09:00 – 21:30 volgens cursuskalender
Woensdag	09:00 – 21:30 volgens cursuskalender
Donderdag	09:00 – 21:30 volgens cursuskalender
Vrijdag	09:00 – 16:00 volgens cursuskalender
Zaterdag	11:00 – 14:00 volgens cursuskalender
Zondag	11:00 – 15:00 volgens cursuskalender

Telefonisch of Whatsapp +31 6 15273358

Maandag	08:30 – 20:00
Dinsdag	08:30 – 20:00
Woensdag	08:30 – 20:00
Donderdag	08:30 – 20:00
Vrijdag	08:30 – 16:00
Zaterdag	08.30 – 14:00
Zondag	08:30 – 14:00

Algemene voorwaarden bij cursussen en trainingen van VDV Medical Services & Training

Artikel 3.1. – Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen VDV Medical Services & Training en de opdrachtgever.

Artikel 3.2. – Inschrijving

1. In-company – inschrijving vindt plaats via e-mail. Na goedkeuring van de offerte/opdrachtbevestiging dient de opdrachtgever deze getekend of bevestigd per e-mail te overhandigen, aansluitend de deelnemerslijst te verstrekken.
2. Open inschrijving – vindt plaats via e-mail of webshop. Na goedkeuring van de offerte/opdrachtbevestiging en betaling dient de opdrachtgever/cursist deze getekend of bevestigd per e-mail te overhandigen. De webshop is beveiligd en herkenbaar door een slot in het adresbalk.

3. Uw gegevens gebruiken wij alleen voor de inschrijving en facturatie en niet voor commerciële doeleinden.

Artikel 3.3. – Offerte en opdrachtbevestiging

1. Onze verstrekte offertes/opdrachtbevestigingen zijn 30 dagen geldig.
2. De bedragen zijn exclusief wettelijke 21% BTW tenzij anders aangegeven.

Artikel 3.4. – Uitvoering van de overeenkomst

1. VDV Medical Services & Training zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft VDV Medical Services & Training het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan VDV Medical Services & Training aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan VDV Medical Services & Training verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan VDV Medical Services & Training zijn verstrekt, heeft VDV Medical Services & Training recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
4. VDV Medical Services & Training is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat VDV Medical Services & Training uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 3.5. – Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als de andere partij verstrekte informatie uitdrukkelijk als zodanig betiteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 3.6. – Opzegging/annulering

1. Bij overmacht, onvoldoende aanmeldingen of bij afmeldingen voor een cursus behoudt VDV Medical Services & Training altijd het recht een cursus te annuleren en te verplaatsen. Hierin nemen wij telefonisch of per e-mail contact op met de opdrachtgever/deelnemer.
2. Wijze van wijzigen/annuleren: Opdrachtgever of deelnemer kan deelname aan een cursus alleen via e-mail wijzigen of annuleren via algemeen@vdmmedical.nl. Berichten via telefoon, Whatsapp, sociale media of andere mogelijkheden worden niet geaccepteerd. Dit formulier is bedoeld om afspraken voor u als cursist en ons als cursusaanbieder beiden te beschermen.

3. Onze meer specifieke annuleringsvoorwaarden met eventueel terugbetalingsbeleid is te vinden op:
<https://www.vdvmedical.nl/annuleringsvoorwaarden>
4. Wanneer de cursus nadert binnen het termijn van de herroepingsrecht (14 dagen) vervalt de herroepingsrecht en treed de wijziging en annulering termijn als in deze artikel beschreven in. Kosten voor wijzigen, annuleren en geactiveerde E-Learning worden in rekening gebracht.
5. Deze kosten worden ook berekend bij ziekte. Schriftelijke verklaringen omtrent overlijden of ernstige ziekte van uzelf, familieleden in 1e of 2e graad of huisgenoten, of in geval er sprake is van een medisch noodzakelijke ingreep die uzelf, uw partner of uw kind onverwacht moet ondergaan kunt u via ons formulier meesturen waarna een ziekmelding individueel kan worden beoordeeld.
6. In geval van overlijden van de deelnemer, dan wel het zich voordoen van een overmachtsituatie aan de zijde van de deelnemer, zoals bijvoorbeeld een ongeval of plotselinge ziekte, als gevolg waarvan de deelnemer redelijkerwijze niet in staat mag worden geacht op de geplande cursus te verschijnen, en de deelnemer in verband met de overmachtsituatie de cursus niet tijdig heeft kunnen annuleren of verplaatsen, zal VDV Medical Services & Training, aan de hand van de specifieke omstandigheden van het geval, beoordelen of bevestiging van het cursusgeld kan worden overwogen. In voorkomende gevallen, ter beoordeling van VDV Medical Services & Training, kan een cursus in overleg met de deelnemer in het geval van aantoonbare overmacht worden verplaatst naar een andere datum en wordt in gezamenlijk overleg de cursus hervat binnen 2 maanden op een willekeurige cursuslocatie van VDV Medical Services & Training. Gebeurt dit niet binnen dit termijn, is de opdrachtgever of deelnemer het volledige bedrag verschuldigd.

Artikel 3.7. – Betaling

1. Open inschrijving – Betaling dient binnen de vervaldatum van de factuur te worden voldaan voorafgaand de cursus via online betaling, overboeking of per betaalkaart. Blijft betaling achterwege dan is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en kan de toegang tot het volgen van de cursus worden geweigerd, maar blijft de betaalplicht staan.
2. Incompany – Betaling dient binnen de vervaldatum van de factuur te worden voldaan voorafgaand de cursus via online betaling, overboeking of per betaalkaart. Blijft betaling achterwege dan is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en wordt opgevolgd volgens de Nederlandse Wetgeving.
3. De factuur is conform de offerte of opdrachtbevestiging ongeacht of er één of meerdere deelnemers om welke redenen dan ook niet aanwezig zijn.
4. Bij achterstallige rekeningen wordt de factuur overgedragen aan een incassobureau welke buitengerechtelijke kosten met zich mee kunnen brengen.
5. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar zijn en wordt opgevolgd volgens de Nederlandse Wetgeving.

6. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente, te voldoen, kan VDV Medical Services & Training de vordering ter incasso uit handen geven.

Artikel 4. – Aansprakelijkheid

1. VDV Medical Services & Training stelt het beschikbaar gestelde cursusmateriaal zorgvuldig samen. Echter kan er niet worden ingestaan voor de juistheid en volledigheid van dit cursusmateriaal. VDV Medical Services & Training aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit enige beslissing, handeling of nalaten, gebaseerd op het cursusmateriaal of op informatie die op andere wijze in het kader van de betreffende opleiding is verstrekt.
2. Iedere aansprakelijkheid van VDV Medical Services & Training wegens toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, is beperkt tot vergoeding van de directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming tot maximaal de hoogte van de overeengekomen vergoeding van de opleiding.
3. Wederpartij garandeert dat zij iedere cursist van de In-company opleiding informeert over de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden en als voorwaarde voor deelname aan de maatwerkopleiding stelt dat deelname alleen mogelijk is indien elk van de cursisten op gelijke wijze als wederpartij aan deze algemene voorwaarden is gebonden. Indien de wederpartij deze verplichting niet nakomt, is zij jegens VDV Medical Services & Training aansprakelijk voor alle schade en kosten die wij als gevolg daarvan lijden en/of mochten lijden.
4. VDV Medical Services & Training aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die de wederpartij en/of cursist lijdt c.q. mochten lijden als gevolg van annulering van (delen van) een opleiding.
5. VDV Medical Services & Training ontzorgt. Met deze taak neemt VDV Medical Services & Training veel werk uit handen van de wederpartij. VDV Medical Services & Training kan echter nooit aansprakelijk gesteld worden voor het eventueel niet aankomen van e-mails of brieven van uitnodigingen bij cursisten en/of contactpersonen.

Algemene voorwaarden bij website, webshop en overige diensten van VDV Medical Services & Training

Artikel 5. – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en opdrachtgever/consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever/consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de opdrachtgever/consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever/consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever/consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever/consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever/consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 6. – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever/consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de opdrachtgever/consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
4. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
5. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven, presentatie en kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren, vormen en afmetingen van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de opdrachtgever/consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief en exclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst

- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen; de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
- en de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 7. – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de opdrachtgever/consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de opdrachtgever/consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de opdrachtgever/consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de opdrachtgever/consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de opdrachtgever/consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever/consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- A. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de opdrachtgever/consument met klachten terecht kan;
 - B. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever/consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - C. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - D. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - E. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - F. indien de opdrachtgever/consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 8. – Herroepingsrecht

Bij producten: volgens het Burgerlijk Wetboek 6 artikelen 230M,N,O,P.

Uitzonderingen bij diensten: volgens het Burgerlijk Wetboek 6 artikel 230P e. een overeenkomst tot het verrichten van diensten die strekt tot de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, van goederenvervoer, van autoverhuurdiensten, van catering en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien;

- 1. De opdrachtgever/consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de opdrachtgever/consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- 2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de opdrachtgever/consument, of een vooraf door de opdrachtgever/consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - A. als de opdrachtgever/consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de opdrachtgever/consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de opdrachtgever/consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - B. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de opdrachtgever/consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

- C. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de opdrachtgever/consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

- De opdrachtgever/consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de opdrachtgever/consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst of reserveren van een cursus.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

- Indien de ondernemer de opdrachtgever/consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
- Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de opdrachtgever/consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.
- Indien een cursus wordt gereserveerd binnen 14 dagen of als de cursusdatum nadert binnen het termijn van de wijziging/annuleringsvoorwaarden vervalt het herroepingsrecht en zijn de wijziging en annuleringsvoorwaarden van toepassing.

Artikel 9. – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de opdrachtgever/consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De opdrachtgever/consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De opdrachtgever/consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 10. – Uitoefening van het herroepingsrecht door de opdrachtgever/consument en kosten daarvan

1. Als de opdrachtgever/consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de opdrachtgever/consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De opdrachtgever/consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De opdrachtgever/consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de opdrachtgever/consument.
5. De opdrachtgever/consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de opdrachtgever/consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de opdrachtgever/consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de opdrachtgever/consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de opdrachtgever/consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De opdrachtgever/consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - A. de ondernemer de opdrachtgever/consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - B. de opdrachtgever/consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De opdrachtgever/consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - A. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

- B. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - C. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 11. – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de opdrachtgever/consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de opdrachtgever/consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de opdrachtgever/consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de opdrachtgever/consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de opdrachtgever/consument.
4. Als de opdrachtgever/consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 12. – Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt of bijzonder omstandigheden in de samenleving waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de opdrachtgever/consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

- A. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de opdrachtgever/consument; en
 - B. de opdrachtgever/consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
 - C. Wanneer een cursus is gereserveerd binnen het termijn van de herroepingsrecht (14 dagen) vervalt de herroepingsrecht en treedt de wijziging en annulering termijn als in artikel 3.6 beschreven is.
- 4. Volgens specificaties van de opdrachtgever/consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
 - 5. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
 - 6. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
 - 7. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
 - 8. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
 - 9. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - A. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - B. de opdrachtgever/consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.
- 10. Op een aantal typen overeenkomsten is het herroepingsrecht niet van toepassing, zoals overeenkomsten betreffende sociale dienstverlening, gokactiviteiten, financiële producten en diensten, onroerende zaken (dienstenovereenkomsten betreffende aanbouwen en herstel- en renovatiewerkzaamheden kunnen wel onder het herroepingsrecht vallen), pakketreizen, executieverkopen en personenvervoer.

Verder heeft u geen herroepingsrecht ten aanzien van:

- A. de levering van zaken die volgens specifieke wensen zijn vervaardigd;
- B. de levering van versproducten die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;
- C. de levering van verzegelde zaken, als de verzegeling is verbroken terwijl deze om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden teruggezonden;
- D. de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- E. de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van overeenkomsten voor een abonnement op dergelijke publicaties;
- F. de terbeschikkingstelling van accommodaties (anders dan voor woondoeleinden), goederenvervoer, autoverhuurdiensten, catering en

diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien. Dit laatste heeft verband met reservering van capaciteit door de handelaar (zoals cursussen), waarvoor anders mogelijk geen andere afnemer kan worden gevonden.

Artikel 13. – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
5. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
6. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
7. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief wettelijke btw tenzij anders staat aangegeven.

Artikel 14. – Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de opdrachtgever/consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de opdrachtgever/consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 15. – Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de opdrachtgever/consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever/consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De opdrachtgever/consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de opdrachtgever/consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 16. – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de opdrachtgever/consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen de vervaldatum van de factuur na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan opdrachtgever/consumenten mag de opdrachtgever/consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de opdrachtgever/consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De opdrachtgever/consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

4. Indien de opdrachtgever/consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 17. – Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 7 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever/consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens schriftelijk worden ingediend via e-mail of per post.
5. De opdrachtgever/consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Algemene voorwaarden bij inhuur van personeel van VDV Medical Services & Training

Artikel 19. – Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 20. – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de opdrachtgever/consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.