

## Algemene voorwaarden incompany Medsim BV

### Artikel 1: Toepasselijkheid

**1.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Medsim B.V., hierna te noemen: leverancier, en opdrachtgevers betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen en andere vormen van opleiding, dan wel advisering in de ruimste zin des woords, hierna te noemen cursus.

**1.2** Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voorzover zij schriftelijk zijn bevestigd door leverancier.

**1.3** In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Annuleren: Het beëindigen van de opdracht voor een cursus of verplaatsen van het startmoment van de cursus.

**1.4** Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door leverancier schriftelijk zijn aanvaard.

### Artikel 2: Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen leverancier en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van de daartoe bestemde opdrachtbevestiging, door de door leverancier en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging, door schriftelijke bevestiging door leverancier aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding, met een bedenktijd van 14 dagen vanaf het moment van (digitaal) aanmelden.

### Artikel 3: Annulering of verplaatsing door de opdrachtgever

**3.1** Annulering kan tot uiterlijk 3 maanden voor aanvang van de cursus. Het mogelijk reeds betaalde inschrijfgeld wordt dan teruggestort. Bij afmeldingen later dan 3 maanden vóór de cursusdag kan de cursusbijdrage niet geretourneerd worden.

**3.2** Verzetten is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties; ter beoordeling van Medsim.

### Artikel 4: Annulering door leverancier

Indien een geplande cursus wegens organisatorische redenen niet kan plaatsvinden, krijgen deelnemers hiervan uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan de cursus bericht. Bij overmacht en onverhoopte afzegging onzerzijds binnen 2 maanden voorafgaand aan een cursus kunnen deelnemers die reeds betaald hebben kosteloos inschrijven op een nieuwe datum. Reiskosten en verblijfskosten die door deelnemers gemaakt zijn, worden niet gerestitueerd.

### Artikel 5: Prijzen

Prijzen zijn onverbindend tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2.

### Artikel 6: Betaling

**6.1** Bij een online boeking van een cursus of bij een cursus-op-maat brengt leverancier de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De opdrachtgever dient het verschuldigde cursusgeld te voldoen een maand voor de aanvang van de cursus, doch uiterlijk 15 (vijftien) dagen na facturering op de door leverancier aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door leverancier, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

**6.2** De reis- en arrangements-/verblijfkosten alsmede literatuur in verband met deelname aan een cursus zijn in het cursusgeld niet begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

**6.3** Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is leverancier steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft is leverancier gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.

**6.4** De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan leverancier alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 125,- excl. BTW.

### **Artikel 7: Opschorting en ontbinding**

Leverancier heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een cursus te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, onverminderd het bepaalde in artikel 6.

### **Artikel 8: Auteursrecht**

**8.1** Het auteursrecht op de door leverancier uitgegeven brochures, projectmateriaal en cursusmateriaal berust bij leverancier, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van leverancier zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

**8.2** Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van leverancier, berust uitsluitend bij leverancier.

### **Artikel 9: Aansprakelijkheid**

**9.1** Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade behoudens in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.

**9.2** Buiten de in lid 1 bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht. In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan € 2.500,-.

**9.3** Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

**9.4** Leverancier zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

### **Artikel 10: Klachtenprocedure**

Medsim doet haar uiterste best om de training naar ieders wensen te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over een trainingstraject. Indien gewenst kunt u uw klacht kenbaar maken. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen en hoe uw klacht behandeld wordt.

### **10.1 Definities:**

*Instelling:* Medsim B.V.

*Indiener:* opdrachtgever trainingstraject

*Klacht:* klachten over inhoudelijke, organisatorische, relationele of financiële aspecten van de training, geconstateerde afwijkingen m.b.t. de cursusinformatie of problemen met de trainer.

*Directie:* Rob Steinweg

*Aangeklaagde:* de trainer/directie

### **10.2 Doel van de procedure:**

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Kortom het bevorderen van de kwaliteit van het trainingstraject en de organisatie hiervan.

### **10.3 Ontvangst en registratie klacht:**

Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) ingediend te worden bij de instelling:

Medsim B.V. t.a.v. Rob Steinweg

Dominee Theodor Fliednerstraat 1, 5631 BM Eindhoven

**r.steinweg@medsim.nl**

Een klacht dient binnen vier weken na het gevolgde trainingstraject ingediend te zijn. Klachten die na deze termijn binnenkomen worden niet in behandeling genomen. De klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier.

### **10.4 Behandeling**

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht. De behandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of deze gegrond is. Binnen vier weken na ontvangst dient de klacht door Medsim B.V. afgehandeld te zijn. Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag dan wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

### **10.5 Maatregelen**

Indien de klacht niet gegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen. Indien de klacht gegrond wordt bevonden wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de oplossing of te nemen maatregel. De oplossing of maatregel wordt uitgevoerd binnen vier weken na bekendmaking van de beslissing. Betrokkenen worden geïnformeerd door de behandelaar. Ter bevordering van de kwaliteit worden zo nodig maatregelen getroffen en procedures aangepast ter voorkoming van herhaling van de klacht.

### **10.6** Onafhankelijk derde bij geschillen

Als er geschillen blijven bestaan tussen partijen die niet bevredigend worden opgelost door een van de partijen, bestaat een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, te weten

Van den Boogaard & Smulders Accountancy, de heer P. van den Boogaard, Peter@boogaardsmulders.nl, telefoonnummer 0492 361341.

Het oordeel van de onafhankelijke derde Van den Boogaard & Smulders Accountancy is voor Medsim bindend. Eventuele consequenties worden door Medsim binnen vier weken afgehandeld.

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de onafhankelijke derde ontvangt de indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht. De behandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of deze gegrond is. Binnen vier weken na ontvangst dient de klacht door de onafhankelijke derde afgehandeld te zijn. Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag dan wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

### **10.7** Geschillen en bezwaar

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de indiener partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De rechter in de vestigingsplaats van de indiener is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft de indiener het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

### **10.7** Afsluiten klacht

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearhiveerd bij Medsim B.V.. Het dossier en de bijbehorende stukken worden voor een periode van drie jaar bewaard.

### **Artikel 11: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op iedere overeenkomst tussen leverancier en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter te 's Hertogenbosch.

### **Artikel 12: Geheimhoudingsverklaring**

Medsim B.V. verbindt zich ertoe alle informatie aangaande trainingstrajecten, in welke vorm dan ook, evenals het bestaan van het project zelf, als strikt persoonlijk en vertrouwelijk te behandelen en alle maatregelen te treffen om deze strikte vertrouwelijkheid te behouden.