

# Algemene voorwaarden Bewind Servicedesk

Deze algemene voorwaarden dateren van 1-2-2018.

## Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Afnemer:** elk bedrijf, elke instelling of elke particulier dat of die Producten/diensten, afneemt van Bewind Servicedesk en klant wordt.

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

**Arrangementskosten:** de kosten voor de catering die door Bewind Servicedesk beschikbaar wordt gesteld tijdens een Opleiding.

**Bewind Servicedesk-examen:** een examen dat door Bewind Servicedesk wordt afgenomen en onderdeel is van de betreffende Opleiding zoals bedoeld in artikel 9 lid 4.

**Bewind Servicedesk-examenreglement:** de op het moment van inschrijving van een Opleiding van kracht zijnde onderwijs- en examenregeling van Bewind Servicedesk.

**Deelnemer:** elk bedrijf, elke instelling of elke particulier dat of die bij Bewind Servicedesk aan een Opleiding deelneemt en klant wordt.

**Extern Examen:** een examen voor een Opleiding, anders dan een Bewind Servicedesk-examen, en dat geen deel uitmaakt van de betreffende Opleiding.

**Incompany-/Maatwerkopleiding:** een Opleiding die Bewind Servicedesk verzorgt voor een Deelnemer in besloten kring voor een door Deelnemer aan te wijzen groep Deelnemers.

**Locatiekosten:** de kosten voor de zaal die door Bewind Servicedesk beschikbaar wordt gesteld tijdens een Opleiding.

**Onderwijsmateriaal:** opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Opleiding.

**Opleiding:** een door Bewind Servicedesk verzorgde training, PE-training, cursus, meeting, seminar of sessie, dan wel enige andere vorm van educatie. De Opleiding kan tevens een Incompany-/Maatwerkopleiding zijn. Een Opleiding kan onderverdeeld zijn in een of meerdere studieonderdelen en kan verspreid zijn over meerdere opleidingsjaren.

**Overeenkomst(en):** een van de volgende overeenkomsten:

1. **Deelnameovereenkomst:** een overeenkomst tussen Bewind Servicedesk en een Deelnemer met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding, door Bewind Servicedesk, al dan niet ten behoeve van (een) werknemer(s) van die Deelnemer.
2. **Koopovereenkomst:** een overeenkomst tussen Afnemer en Bewind Servicedesk voor levering en afname van Producten/diensten van Bewind Servicedesk aan Afnemer.

**Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van art. 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail). De Deelnameovereenkomst en Koopovereenkomst zijn meestal Overeenkomsten op afstand.

**Prijs:** de prijs voor een Opleiding en/of Product/dienst met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen afhankelijk van het toepasselijke btw-regime.

**Product(en)/dienst(en):** alle overige producten en/of diensten, niet zijnde Opleidingen, die Bewind Servicedesk aanbiedt.

**Website:** de website van Bewind Servicedesk: [www.bewindservicedesk.nl](http://www.bewindservicedesk.nl).

## Artikel 2

Dit artikel is te komen vervallen.

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

- 3.1 Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van Bewind Servicedesk en op alle door Bewind Servicedesk gesloten Deelnameovereenkomsten en Koopovereenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 3 lid 3.
- 3.2 Door het aangaan van de Koopovereenkomst of door inschrijving voor een Opleiding middels de Deelnameovereenkomst aanvaardt Deelnemer/Afnemer de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. Bewind Servicedesk wijst de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van Deelnemer/Afnemer, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.
- 3.3 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Bewind Servicedesk en Deelnemer zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of via de website).
- 3.4 In de gevallen waarin de betreffende Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal Bewind Servicedesk een regeling treffen naar redelijkheid.
- 3.5 De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen Bewind Servicedesk en Deelnemer/Afnemer het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.

## Artikel 4 – Deelnameovereenkomst

- 4.1 Deelnemer gaat een Deelnameovereenkomst aan met Bewind Servicedesk door middel van het ondertekenen en dateren van de Deelnameovereenkomst.
- 4.2 De Deelnameovereenkomst komt tot stand wanneer Bewind Servicedesk de overeenkomst schriftelijk aanvaardt en wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop Bewind Servicedesk schriftelijk of per e-mail de inschrijving voor een Opleiding aan Deelnemer heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt tevens als bewijs van inschrijving voor de betreffende Opleiding. Het voldoen aan eventuele toelatingseisen/opleidingseisen voor een Opleiding is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de Deelnameovereenkomst. Ook wanneer niet aan de toelatingseisen/opleidingseisen is voldaan, komt de Deelnameovereenkomst tot stand. Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan toelatingseisen/opleidingseisen. Bewind Servicedesk kan derhalve niet aansprakelijk worden gehouden c.q. is (schade)vergoeding jegens de wederpartij verschuldigd bij het niet voldoen aan toelatingseisen/opleidingseisen van Deelnemer.

- 4.3 Bij contactonderwijs wordt onder aanvang van de Opleiding de datum van de eerste bijeenkomst verstaan. Bij onderwijs op afstand wordt onder aanvang van de Opleiding verstaan: het verschaffen van toegang tot het Onderwijsmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
- 4.4 Bewind Servicedesk is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Deelnemer die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Opleiding te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is Bewind Servicedesk gerechtigd de Deelnemerovereenkomst te beëindigen.
- 4.5 Deelnemer is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Deelnemerovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Bewind Servicedesk. Bewind Servicedesk kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

## Artikel 5 – Annulering Opleiding

- 5.1 Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een bepaald studieonderdeel naar het oordeel van Bewind Servicedesk onvoldoende is, staat het Bewind Servicedesk vrij om met Deelnemer overeen te komen dat de betreffende Opleiding of het betreffende studieonderdeel op een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip zal worden gevolgd. Indien Bewind Servicedesk en Deelnemer geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en), dan heeft Deelnemer het recht de betreffende Opleiding of het betreffende studieonderdeel kosteloos te annuleren. Deelnemer is in dit geval gehouden de kosten voor de reeds aangeboden studieonderdelen te voldoen.
- 5.2 Voorafgaand aan de aanvang van een Opleiding heeft Deelnemer het recht de betreffende Opleiding te annuleren. De annulering kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden. Als moment van ontvangst door Bewind Servicedesk van de annulering geldt in het geval van (a) een brief: de datum van de poststempel, en (b) een e-mail: de verzenddatum van de betreffende e-mail. De geplande aanvangsdatum van de (verplaatste) Opleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in lid 3 en lid 4 van dit artikel.
- 5.3 In geval van annulering zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel geldt (onverminderd de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 6 in geval van een Overeenkomst op afstand indien van toepassing) dat Bewind Servicedesk gerechtigd is de volgende kosten bij Deelnemer in rekening te brengen:
- bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding: 10% van de Prijs met een minimum van EUR 50,-;
  - bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding: 25% van de Prijs;
  - bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Opleiding: 50% van de Prijs;
  - bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Opleiding: de totale Prijs.
- 5.4 Annulering door Deelnemer van een Incompany-/Maatwerkopleiding kan uitsluitend plaatsvinden vóórdat Bewind Servicedesk met de uitvoering van die Incompany-/Maatwerkopleiding is begonnen. De annulering van een Incompany-/Maatwerkopleiding kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden gericht aan Bewind Servicedesk. Als moment van

ontvangst door Bewind Servicedesk van de annulering geldt de datum van de poststempel. Als bewijs van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging daarvan door Bewind Servicedesk. De geplande aanvangsdatum van de Incompany-/Maatwerkopleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel.

- 5.5 In geval van annulering zoals bedoeld lid 4 van dit artikel geldt dat Bewind Servicedesk gerechtigd is de volgende kosten bij Deelnemer in rekening te brengen:
- a. bij annulering na totstandkoming van de Deelnameovereenkomst en indien geen sprake is van sub b, c of d van lid 5 van dit artikel: 20% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
  - b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 25% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
  - c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 50% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
  - d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: de totale kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding.

## Artikel 6 – Ontbinding

- 6.1 Indien Deelnemer/Afnemer een particulier is, heeft Deelnemer/ Afnemer gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van een Overeenkomst op afstand het recht de Overeenkomst op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een Overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van Onderwijsmateriaal gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het Onderwijsmateriaal.
- 6.2 In geval van ontbinding overeenkomstig lid 1 van dit artikel dient Deelnemer/Afnemer het ontvangen (Onderwijs)materiaal zo spoedig mogelijk aan Bewind Servicedesk terug te zenden. Bewind Servicedesk is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van Deelnemer/Afnemer. Het terugzenden is voor risico van Deelnemer/Afnemer.
- 6.3 Iedere partij is bevoegd een Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk voor de toekomst te ontbinden en/of een betaling te annuleren indien:
- de wederpartij surseance van betaling aanvraagt;
  - de wederpartij in staat van faillissement is verklaard, dan wel onder de wettelijke regeling van schuldsanering(titel faillissementswet) is komen te vallen.
- 6.4 Beide partijen kunnen Overeenkomsten slechts door rechterlijke tussenkomst beëindigen, met uitzondering van de gevallen vermeldt in lid 3 van dit artikel, indien de andere partij ernstig tekort schiet in de nakoming van zijn/haar verplichtingen. De partij die een dergelijke beëindiging overweegt, zal de andere partij altijd eerst door middel van een aangetekend schrijven in gebreke moeten stellen. Hij/zij zal de andere partij voorts een redelijke termijn moeten gunnen om alsnog aan zijn/haar verplichtingen te voldoen. Tussentijdse beëindiging laat de verplichting tot schadevergoeding onverlet.

## Artikel 7 - Tussentijdse beëindiging Deelnameovereenkomst

- 7.1 Indien Deelnemer na aanvang van de Opleiding de Deelnameovereenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door Deelnemer aan Bewind Servicedesk betaalde of nog verschuldigde bedrag, met uitzondering van (a) hetgeen is bepaald in artikel lid 2 en 3 van dit artikel en (b) de kosten voor het (nog) niet geleverde Onderwijsmateriaal.
- 7.2 In geval van tussentijdse beëindiging van een meerjarige Deelnameovereenkomst geldt dat alleen restitutie van het door Deelnemer aan Bewind Servicedesk betaalde of nog verschuldigde bedrag plaatsvindt voor zover dit (a) betrekking heeft op jaren volgend op het opleidingsjaar waarin de tussentijdse beëindiging van de Deelnameovereenkomst heeft plaatsgevonden en/of (b) voor zover dit geen betrekking heeft op bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de tussentijdse beëindiging of studieonderdelen van de Opleiding waarvan de kosten zijn verdeeld over de verschillende opleidingsjaren van de Opleiding. In dat geval is Deelnemer bovendien de meerprijs voor de reeds gevolgde opleidingsjaren en het lopende opleidingsjaar aan Bewind Servicedesk verschuldigd, die wordt vastgesteld op basis van de kosten voor vergelijkbare, losse (1-jarige) Opleidingen, vermeerderd met kosten voor genoten meerjarige onderdelen. Restitutie conform dit lid kan enkel plaatsvinden indien de tussentijdse beëindiging uiterlijk 4 weken voor aanvang van het opvolgende studiejaar heeft plaatsgevonden.
- 7.3 Volledige of gedeeltelijke restitutie van de prijs van een Opleiding of studie-onderde(e)l(en) is ter uitsluitende beoordeling van Bewind Servicedesk en enkel mogelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van de Deelnameovereenkomst ten gevolge van een ernstige ziekte of calamiteit – waarbij geldt dat Bewind Servicedesk een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins – en voor zover de Opleiding of studie-onderde(e)l(en) nog niet is (zijn) aangevangen of ingepland. Uit het medisch attest of anderszins moet blijken van de (medische) omstandigheid waarop de student zich beroept.

## Artikel 8 - Wijzigen Opleiding

- 8.1 Bewind Servicedesk kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van Deelnemer een Opleiding wijzigen naar een andere Opleiding. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Opleiding ligt uitsluitend bij Bewind Servicedesk. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet worden gewijzigd.
- 8.2 Bewind Servicedesk behoudt zich het recht voor om een Opleiding te wijzigen in geval van herprogrammering van de eisen van een Extern Examen of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Opleiding.
- 8.3 Bewind Servicedesk behoudt zich het recht voor de in de Deelnameovereenkomst aangegeven groeps grootte met maximaal twee Deelnemers te vergroten.

## Artikel 9 - Examens Opleiding

- 9.1 Indien van toepassing, wordt een Opleiding afgesloten met een Bewind Servicedesk-examen dan wel een (al dan niet aanvullend) Extern Examen overeenkomstig lid 6 van dit artikel.
- 9.2 Inschrijving voor een herkansing van een Bewind Servicedesk-examen vindt plaats overeenkomstig het bepaalde in artikel 4 lid 1 en lid 2. Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor (a) een tijdige inschrijving voor een herkansing van een Bewind Servicedesk-examen, en (b) het voldoen van het volledige bedrag dat verschuldigd is voor de herkansing van een Bewind Servicedesk-examen.
- 9.3 Indien een Deelnemer een Bewind Servicedesk-examen annuleert, brengt Bewind Servicedesk annuleringskosten in rekening. In geval van annulering tot uiterlijk vijftien werkdagen voor de aanvang van een Bewind Servicedesk-examen bedragen de annuleringskosten EUR 25,- (exclusief btw). In alle overige gevallen zijn de annuleringskosten gelijk aan het volledige bedrag dat verschuldigd is voor het betreffende Bewind Servicedesk-examen.
- 9.4 Het Bewind Servicedesk-examen kan een integraal onderdeel vormen van de Opleiding. De examen- en diplomakosten maken in dat geval een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Opleiding. Indien de prijs van een Bewind Servicedesk-examen tussentijds wijzigt, behoudt Bewind Servicedesk zich het recht voor deze prijsaanpassing door te belasten aan Deelnemer.
- 9.5 Bewind Servicedesk verstrekt het diploma van de Opleiding nadat (a) aan alle eisen van het Bewind Servicedesk-examenreglement is voldaan, en (b) de totale kosten voor de Opleiding (en dus inclusief de examen- en diplomakosten) door Deelnemer aan Bewind Servicedesk zijn voldaan. Bewind Servicedesk verstrekt het diploma op naam van de persoon zoals vermeld op het inschrijfformulier. De extra kosten voor een aangepast diploma of voor een kopie van het diploma zijn vermeld in het Examenreglement.
- 9.6 Indien (al dan niet in aanvulling op het Bewind Servicedesk-examen) een exameninstituut anders dan Bewind Servicedesk een Extern Examen voor een Opleiding zal afnemen, is Deelnemer zelf verantwoordelijk voor een tijdige aanmelding en het voldoen aan de overige (betalings-)voorwaarden van een dergelijk Extern Examen. Bewind Servicedesk aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid in verband met Externe Examens.

## Artikel 10 - Betaling Opleiding en/of Product/dienst

- 10.1 Betaling vindt bij voorkeur plaats door middel van het verlenen van een machtiging tot automatische incasso door Deelnemer/Afnemer aan Bewind Servicedesk. Deelnemer/Afnemer zal de verschuldigde bedragen betalen aan een door Bewind Servicedesk aan te wijzen (groeps)vennootschap. Deelnemer/Afnemer staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door Bewind Servicedesk, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.
- 10.2 Betaling dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. Bewind Servicedesk hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.
- 10.3 In het geval van een Incompany-/Maatwerkopleiding dient Deelnemer de volledige kosten van een voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de Incompany-/Maatwerkopleiding aan

Bewind Servicedesk te hebben voldaan.

- 10.4 Indien Deelnemer/Afnemer het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt Bewind Servicedesk Deelnemer/Afnemer een betalingsherinnering waarin Deelnemer/Afnemer de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen te betalen. Indien Deelnemer/Afnemer niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is Deelnemer/Afnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 10.5 Indien een Deelnemer/Afnemer niet binnen de gestelde termijn betaalt, zal Bewind Servicedesk de vordering uit handen geven aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder. Alle bijkomende extra kosten die Bewind Servicedesk moet maken om het aan Bewind Servicedesk toekomende bedrag te innen, zijn voor rekening van Deelnemer/Afnemer.
- 10.6 Deelnemer/Afnemer is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening, wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen. Indien Deelnemer/Afnemer heeft gekozen voor betaling in termijnen en niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, dan zijn vanaf het moment van verzuim van Deelnemer/Afnemer alle betalingstermijnen per direct opeisbaar.
- 10.7 Indien Deelnemer/Afnemer een particulier is en de werkgever van Deelnemer/Afnemer de betalingsverplichting in verband met Opleiding en/of Product/dienst mede is aangegaan en/of de Overeenkomst heeft ondertekend, is zowel Deelnemer/Afnemer als diens werkgever hoofdelijk aansprakelijk en betalingsplichtig voor al hetgeen Deelnemer/Afnemer verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan Bewind Servicedesk op grond van de Overeenkomst. De hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever blijft onverminderd van kracht in geval van tussentijdse beëindiging van de dienstbetrekking tussen Deelnemer/Afnemer en de werkgever.
- 10.8 In afwijking van hetgeen hier vermeld kunnen in de Overeenkomst andere betaalcondities worden overeengekomen.

## **Artikel 11 – Legitimatie Opleiding**

- 11.1 Bij inschrijving voor een Opleiding is Deelnemer verplicht de correcte en volledige naam van Deelnemer zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs en, voor zover van toepassing, de Deelnemer die de Opleiding gaat volgen, op de Deelnameovereenkomst te vermelden.
- 11.2 Ieder die een Opleiding volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Opleiding de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 5 lid 2 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de docent of een andere functionaris van Bewind Servicedesk, te tonen.

## **Artikel 12 – Prijs**

- 12.1 De kosten van iedere Opleiding en/of Product/dienst en de betalingswijze (alsmede of betaling in termijnen mogelijk is) staan vermeld in de brochures en op de Website. De Locatiekosten en de Arrangementskosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Opleiding.



- 12.2 Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Overeenkomst, kunnen door Bewind Servicedesk worden doorberekend aan Deelnemer/Afnemer.
- 12.3 Indien Deelnemer/Afnemer een particulier is, en de in lid 2 van dit artikel bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de Prijs binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst, heeft Deelnemer/Afnemer het recht de Overeenkomst te ontbinden.
- 12.4 Alle door Bewind Servicedesk genoemde bedragen zijn exclusief btw.
- 12.5 In het geval van een Opleiding zal Bewind Servicedesk steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementskosten en reproperechten.

### **Artikel 13 – Aansprakelijkheid Bewind Servicedesk**

- 13.1 In het geval dat Bewind Servicedesk aansprakelijk is voor schade aan Deelnemer/Afnemer, is de aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, overmacht, vertragingschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten). Alleen in het geval dat sprake is van opzet of grove schuld van het hoogste leidinggevende personeel van Bewind Servicedesk geldt het voorgaande niet. 12.2 Bewind Servicedesk is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van Deelnemer/Afnemer.
- 13.2 Bewind Servicedesk is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met Opleiding of Product/dienst. Hieronder valt onder andere: de informatie/ aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Opleiding.
- 13.3 Bewind Servicedesk is niet aansprakelijk indien een Deelnemer/Afnemer de (veiligheids-) instructies niet in acht neemt.
- 13.4 De in dit artikel beschreven aansprakelijkheidsbeperking strekt zich eveneens uit tot alle personen waarvoor Bewind Servicedesk verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van Bewind Servicedesk of die door Bewind Servicedesk zijn aangesteld voor de uitvoering van de Overeenkomst).
- 13.5 Indien Deelnemer niet zelf deelneemt aan een Opleiding, staat Deelnemer ervoor in dat de Deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.
- 13.6 Elke aanspraak op vergoeding of herstel vervalt indien deze aanspraak niet binnen de termijn van 10 dagen na het kenbaar zijn van het gebrek dan wel binnen 10 dagen nadat het gebrek kenbaar had behoren te zijn aan de Deelnemer/Afnemer.

## **Artikel 14 – Levering Onderwijsmateriaal**

- 14.1 Bewind Servicedesk levert het Onderwijsmateriaal tijdig voor de aanvang van de Opleiding aan Deelnemer.
- 14.2 Alle door Bewind Servicedesk gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Deelnameovereenkomst aan Bewind Servicedesk bekend waren. Bewind Servicedesk aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.
- 14.3 Bewind Servicedesk is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Deelnameovereenkomst hebben voorgedaan.
- 14.4 Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van Post NL berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

## **Artikel 15 – Uitval docent/examenbeoordelaar**

- 15.1 Bij ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar zal Bewind Servicedesk – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Bewind Servicedesk Deelnemer zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Opleiding alsnog zal worden gegeven, of het betreffende Bewind Servicedesk-examen alsnog zal worden afgenomen.
- 15.2 In geval van ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar heeft Deelnemer geen recht op een (schade)vergoeding. Bewind Servicedesk zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een docent.
- 15.3 Een Deelnemer kan niet kosteloos (a) een Opleiding of een examen annuleren vanwege de uitval van een docent of een examenbeoordelaar, of (b) de Deelnameovereenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent.

## **Artikel 16 – Vertrouwelijkheid**

Bewind Servicedesk, haar personeel en/of voor Bewind Servicedesk werkzame personen zullen de door Deelnemer/Afnemer verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. Bewind Servicedesk conformeert zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.

## **Artikel 17 – Persoonsgegevens**

Bewind Servicedesk verwerkt de door Deelnemer/Afnemer verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy policy van Bewind Servicedesk. Deelnemer garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Bewind Servicedesk.

## **Artikel 18 – Intellectuele eigendomsrechten**

- 18.1 Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht en beeldrecht, die betrekking hebben op het door Bewind Servicedesk verstrekte en samengestelde Opleidingen, Producten/diensten en Onderwijsmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij Bewind Servicedesk. Niets uit deze uitgaven mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van Bewind Servicedesk.
- 18.2 Deelnemer staat ervoor in dat door hem of door Deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen, aan Bewind Servicedesk verstrekte modellen, materiaal of andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden.
- 18.3 Gedurende de Opleiding kan gebruik worden gemaakt beeldopnames. Deelnemer geeft toestemming aan Bewind Servicedesk om gebruik te mogen maken van dit beeldmateriaal voor ontwikkeling van Opleidingen dan wel commerciële doeleinden.

## **Artikel 19 - Expliciete geheimhouding**

Deelnemer/Afnemer is verplicht om door de Bewind Servicedesk of diens samenwerkingspartner, in het bijzonder te noemen BilancioBudget, aan hem of haar verstrekte informatie geheim te houden en niet aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen. Het is niet toegestaan de inhoud van door Bewind Servicedesk verstrekt lesmateriaal, adviezen of andere van gegevens of (producten van) door haar verrichte werkzaamheden, aan derden te verstrekken of bekend te maken ongeacht op welke wijze en of dat direct of indirect gebeurt. Per overtreding verbeurt Deelnemer/Afnemer een boete van €2.500,-, onverminderd het recht van Bewind Servicedesk, indien de door haar geleden schade meer dan het boetebedrag mocht belopen, volledige schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 20 – Samenwerkingspartners**

Bewind Servicedesk is gerechtigd een Opleiding, gedeelten daarvan of Producten/diensten door een door Bewind Servicedesk geautoriseerde samenwerkingspartner te laten verzorgen, in welk geval de Overeenkomst Deelnemer/Afnemer en Bewind Servicedesk en de Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven.

## **Artikel 21 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

De Algemene Voorwaarden kunnen door Bewind Servicedesk worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website.

## **Artikel 22 – Geschillen**

- 22.1 Op de Algemene Voorwaarden alsmede op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 22.2 Alle geschillen voortvloeiende uit de Algemener Voorwaarden, alsmede uit alle Overeenkomsten, zullen worden onderworpen aan de uitspraak van de daartoe bevoegde rechter in het Arrondissement Gelderland.