

## ALGEMENE VOORWAARDEN – BUREAU VOOR TOEGEPASTE SOCIALE GERONTOLOGIE (BTSG)

### Artikel 1. Algemeen

1.1. Correspondentie- en bezoekadres: Burgemeester Roelenweg 33 te (8031 ES) Zwolle (tel. nr.: 085 – 401 22 28; e-mail: [info@btsg.nl](mailto:info@btsg.nl)).

1.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en te raadplegen via [www.Btsg.nl](http://www.Btsg.nl)

### Artikel 2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden.
- b. **Basistrainingen:** trainingen in het kader van onder meer: Kleinschalig zorgen en werken en/of Belevingsgericht werken en/of Omgaan met onbegrepen gedragen en/of Gerontopsychiatrie en/of Werkbegeleiding en/of Coaching on the job.
- c. **Bedrijfsmatige deelnemer:** elk bedrijf/elke instelling die bij BTSG in de uitoefening van een beroep of bedrijf – al dan niet in verband met zijn/haar werknemers – een opleiding afneemt.
- d. **BTSG:** Bureau voor Toegepaste Sociale Gerontologie, gevestigd aan de Burgemeester Roelenweg 33 te (8031 ES) Zwolle, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder het nummer 67669298.
- e. **Consument deelnemer:** elke natuurlijke persoon die buiten de uitoefening van een beroep of bedrijf bij BTSG een opleiding afneemt.
- f. **Eerst Verantwoordelijk Verzorgende:** in het kader van de doorgroefunctie voor verzorgenden.
- g. **E-learning:** leeractiviteiten waarbij interactief gebruik wordt gemaakt van een computer die verbonden is met een computernetwerk.
- h. **Examen:** een door of vanwege BTSG of door een derde af te nemen examen volgend op de Opleiding.
- i. **Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric:** ontwikkelen van kerntaken ten aanzien van de verbetering van de zorg aan deze groep cliënten.
- j. **Gespecialiseerd Verzorgende Somatiek:** bijdragen aan verbetering van de zorg, het hebben van inhoudelijke kennis en advies.
- k. **'Leren omgaan met':** dementie en/of agressie en/of onbegrepen gedragen en/of depressie en/of kritiek/klachten/boosheid.
- l. **Locatiekosten:** de kosten voor het klaslokaal dat door BTSG beschikbaar wordt gesteld tijdens een Opleiding.
- m. **Methodisch werken in de zorg:** traject waarin u wordt getraind op een vaste manier zo goed en zo snel mogelijk een (zorg)doel bereiken.
- n. **Opleiding:** alle door of vanwege BTSG verzorgde of georganiseerde opleidingsprogramma's of onderdelen van opleidingsprogramma's van één of meerdere dagdelen, inclusief Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric en/of Gespecialiseerd Verzorgende Somatiek en/of Eerst Verantwoordelijk Verzorgende en/of 'Leren omgaan met' en/of Vaardigheidstrainingen en/of Basistrainingen en/of E-learning e/of Methodisch werken in de zorg en/of Workshops.
- o. **Overeenkomst:** de afspraken, overeengekomen in een schriftelijke vastlegging, op grond waarvan BTSG Opleidingen ten behoeve van Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer verzorgt en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- p. **Schriftelijk:** onder Schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie.

q. **Vaardigheidstrainingen:** training in diverse vaardigheden waaronder: Triage en/of Feedback geven en ontvangen en/of Werken als zorg coördinator, EVV of contactverzorgende en/of Deelnemen aan een cliëntbespreking of MDO en/of Coördinatie van zorg en/of Coachend leidinggeven.

r. **Website:** [www.Btsg.nl](http://www.Btsg.nl)

s. **Werknemers:** medewerkers welke in een arbeidsrechtelijk verband staan met Bedrijfsmatige deelnemers.

t. **Workshops:** waaronder Wet Zorg & Dwang.

### **Artikel 3. Toepassing**

3.1. Door inschrijving voor de Opleiding aanvaardt de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden.

3.2. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk Schriftelijk tussen BTSG en de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer zijn overeengekomen.

3.3. In de gevallen waarin de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal BTSG een regeling treffen naar redelijkheid.

3.4. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van één 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 BTSG en de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer 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.

3.5. BTSG is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Onderwijs (NRTO) en het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO). Deze Algemene Voorwaarden zijn in lijn met de Algemene Voorwaarden en de gedragscode het NRTO.

### **Artikel 4. Offertes**

4.1. De offertes van BTSG zijn vrijblijvend.

4.2. Alle bedragen genoemd in de offertes en aanbiedingen van BTSG aan Bedrijfsmatige deelnemers zijn exclusief omzetbelasting tenzij anders aangegeven. Alle bedragen genoemd in de offertes en aanbiedingen van BTSG aan Consument deelnemers zijn inclusief Btw tenzij anders aangegeven.

4.3. De Overeenkomst tussen BTSG en de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer komt tot stand door een Schriftelijke aanbieding die door de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer aan wie de offerte is gericht, Schriftelijk, met rechtsgeldige ondertekening is aanvaard. Na de totstandkoming van de Overeenkomst ontvangt de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer hiervan een Schriftelijke bevestiging.

4.4. Door ondertekening van de offerte en/of digitale verzending van de offerte stemt de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer in met deze Algemene Voorwaarden.

4.5. De Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder Schriftelijke toestemming van BTSG. BTSG kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

4.6. Bedragen, genoemd in offertes, opdrachtbevestigingen en brochures van BTSG, zijn gebaseerd op de laatst bekende kostencomponenten. BTSG heeft het recht de door haar gehanteerde bedragen ook na acceptatie door de Bedrijfsmatige deelnemer te wijzigen indien de onderliggende kosten, om redenen waar BTSG geen invloed op heeft, zijn gewijzigd. BTSG heeft het recht de door haar

gehanteerde bedragen ook na acceptatie door de Consument deelnemer te wijzigen indien de onderliggende kosten, om redenen waar BTSG geen invloed op heeft binnen drie (3) maanden na totstandkoming van de Overeenkomst, zijn gewijzigd. De Consument deelnemer heeft in dit geval het recht de Overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden.

#### **Artikel 5. Informatie**

5.1. De Bedrijfsmatige deelnemer heeft geen recht op informatie over diens bij BTSG in begeleiding zijnde Werknemers behoudens de in de Overeenkomst afgesproken rapportages.

5.2. Het programma van de Opleiding staat beschreven in de meest recente brochure en ander voorlichtingsmateriaal van BTSG dat op een bepaalde Opleiding betrekking heeft. BTSG heeft het recht wijzigingen in de Opleiding aan te brengen. BTSG zal de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer daarvan tijdig op de hoogte stellen.

#### **Artikel 6. Duur van de opdracht**

6.1. Nadat er een Overeenkomst tot stand is gekomen, is er sprake van een inspanningsovereenkomst, waarbij BTSG de Opleiding naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap zal verzorgen.

6.2. Voorafgaande aan of gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan – na overleg tussen de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer en BTSG – een ander dan overeengekomen tijdstip als tijdstip van beëindiging worden overeengekomen.

#### **Artikel 7. Annulering**

7.1. Voorafgaand aan de aanvang van de Opleiding hebben de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer en BTSG het recht de betreffende Opleiding te annuleren op basis van de voorwaarden zoals vastgelegd in Artikel 7. De annulering kan uitsluitend Schriftelijk geschieden.

7.2. Indien de Consument deelnemer via de Website een Overeenkomst met BTSG is aangegaan, heeft de Consument deelnemer gedurende veertien (14) kalenderdagen na het via de Website sluiten van de Overeenkomst het recht de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.

7.3. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer de Overeenkomst met BTSG voor de overeengekomen einddatum opzegt dan heeft BTSG het recht om aan de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer een einddeclaratie te zenden op basis van de gemaakte kosten en de bestede uren tegen het alsdan bij BTSG gehanteerde uurtarief.

7.4. In geval van de annulering van de Overeenkomst door de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer is het volgende van toepassing:

a. Annulering voordat de Opleiding is begonnen geschiedt Schriftelijk.

b. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer de Overeenkomst annuleert, dan zal de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer de overeengekomen prijs aan BTSG vergoeden met een minimum van 25 procent (25%), 75 procent (75%) en 100 procent (100%) van de overeengekomen prijs indien de annulering plaatsvindt respectievelijk binnen vijf, twee, één en nul werkdagen voor de afgesproken begindatum van de Opleiding.

7.5. De annuleringskosten omschreven in Artikel 7.4. worden verminderd met de door de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer in het kader van de opgezegde Overeenkomst eventueel betaalde startkosten zonder dat dit overigens tot enige terugbetaling door BTSG aan Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer van (een gedeelte van) de betaalde startkosten aanleiding zal kunnen geven.

7.6. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer de Overeenkomst tussentijds opzegt, leidt dit in beginsel niet tot restitutie van de door de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.

7.7. In geval van één- of meerdaagse opdrachten geldt dat verschuiving van geaccordeerde data tot vijf (5) weken voor de betreffende datum van de training kosteloos mogelijk is. Daarna geldt dat de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer de overeengekomen prijs vergoedt met een minimum van 25 procent (25%), 75 procent (75%) en 100 procent (100%) van de overeengekomen prijs indien de verschuiving van geaccordeerde data plaatsvindt respectievelijk binnen vijf (5), twee (2), één (1) en nul (0) werkweken voor de afgesproken dag waarop de dienstverlening zou plaatsvinden. Eventuele bijkomende onkosten en locatiekosten worden volledig doorberekend zoals deze door derden aan BTSG worden doorberekend.

7.8. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer niet in staat is de Opleiding te volgen, kan de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer BTSG schriftelijk verzoeken deel te nemen aan een op een later tijdstip aan te vangen Opleiding onder voorwaarde dat: (i) overmacht kan worden aangetoond met bewijzen c.q. verklaringen, (ii) het geldbedrag binnen de gestelde termijn is voldaan, (iii) de vervangende Opleiding, waaraan de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer wil deelnemen, ruimte biedt, (iv) de Opleiding doorgang vindt en (v) maximaal één (1) jaar na dato.

7.9. Volledig of gedeeltelijke restitutie van het geldbedrag van de Opleiding of een onderdeel daarvan is ter uitsluitende beoordeling van BTSG en enkel mogelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst ten gevolge van ernstige ziekte of calamiteit – waarbij geldt dat BTSG een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins – en voor zover de Opleiding nog niet is aangevangen of ingepland. Uit het medisch attest of anderszins moet blijken van de (medische) omstandigheid waarop de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer zich beroept.

7.10. Onder overmacht wordt verstaan elk van de wil van BTSG onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van BTSG kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden wordt ook gerekend: oorlog, onlusten, overstroming, brand, stakingen, uitsluitingen, blokkade, oproer, stagnatie of andere problemen bij het product bij BTSG of haar toeleveranciers, problemen bij het eigen of door derden verzorgd transport, devaluatie, verhoging van invoerrechten en/of accijnzen en/of belastingen, maatregelen van enige overheidsinstantie, het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning, ongevallen, ziekte en computerstoringen; dit alles zowel bij BTSG als op de locatie waar de Opleiding plaatsvindt.

7.11. In geval van een situatie van overmacht aan de zijde van BTSG die langer duurt dan zeven (7) dagen hebben beide partijen het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmachtssituatie dat rechtvaardigt.

7.12. In geval van onvoldoende aanmeldingen voor de Opleiding is BTSG gerechtigd de Opleiding te annuleren. Indien de Opleiding niet doorgaat, wordt binnen 30 dagen na het verstrijken van de eerste lesdatum het betaalde bedrag aan de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer gerestitueerd.

## **Artikel 8. Acceptatie en beperkende bepalingen**

8.1. BTSG heeft het recht om een voor de Opleiding in aanmerking komende Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer niet, dan wel onder beperkende voorwaarden te accepteren. Wanneer het kennismakingsgesprek met de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer

hiertoe aanleiding geeft, zal BTSG de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer daarvan onverwijld in kennis stellen.

8.2. Indien zich, in aanvulling op of in afwijking van de informatie bij aanvaarding van de offerte door BTSG, tijdens de Opleiding alsnog omstandigheden voordoen of nieuwe omstandigheden bekend worden, die ernstige belemmeringen inhouden voor de uitvoering of tijdsduur van de Opleiding, kan BTSG de begeleiding beperken, opschorten dan wel beëindigen zonder dat tot restitutie van de reeds betaalde bedragen.

### **Artikel 9. Uitvoering**

9.1. Indien er tussen de Bedrijfsmatige deelnemer en BTSG een budget overeengekomen is voor bepaalde (neven)werkzaamheden, dan heeft BTSG het recht het overeengekomen budget met maximaal tien procent (10 %) te overschrijden zonder voorafgaand overleg met de Bedrijfsmatige deelnemer. Voorgaande geldt niet jegens een Consument deelnemer.

9.2. Indien BTSG door ziekte en/of verhindering niet in de mogelijkheid is om een les te verzorgen zal BTSG vervanging regelen. Indien vervanging onmogelijk is, zal de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. In deze gevallen heeft de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer geen recht op (schade)vergoeding of restitutie van de reeds betaalde bedragen. De Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer behoudt wel het recht op vervangende Opleiding, die door BTSG wordt georganiseerd.

9.4. De Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan BTSG aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opleiding, tijdig aan BTSG worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Opleiding benodigde gegevens niet tijdig aan BTSG zijn verstrekt, heeft deze het recht uitvoering van de Opleiding op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer in rekening te brengen.

### **Artikel 10. Examens**

10.1. Naast het afnemen van eigen examens leidt BTSG op voor examens van derden. De Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer dient zelf zorg te dragen voor tijdige aanmelding en/of inschrijving voor het examen bij de examinerende instantie.

10.2. In de meeste gevallen brengt de examinerende instantie bij de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer een geldbedrag in rekening voor het examen. Eventuele kosten van deze zijn voor rekening van de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer.

### **Artikel 11. Opzegging**

11.1. Indien naar het oordeel van BTSG sprake is van 'gewichtige redenen' heeft BTSG het recht de Overeenkomst inzake de Opleiding onverwijld op te zeggen.

11.2. Als 'gewichtige redenen' gelden in dit verband onder meer doch niet uitsluitend:

- a. Onjuiste voorstelling van zaken door de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer, zulks ter beoordeling van BTSG;
- b. Een zodanige slechte communicatie c.q. verstandhouding dat van een vruchtbare (samen-)werkingsrelatie niet langer gesproken kan worden, zulks te beoordeling van BTSG, en
- c. Onvoorzien omstandigheden welke niet in de risicosfeer van BTSG liggen, maar een bevredigende vervulling van de Opleiding in de weg staan.

## **Artikel 12. Gebruik van diensten**

12.1. Het staat de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer niet vrij de faciliteiten, informatie en diensten van BTSG te gebruiken voor commerciële doeleinden, voor publicatie of voor welk ander gebruik ook dat niet in directe zin begrepen is in de door BTSG verzorgde Opleiding.

12.2. De door BTSG verstrekte syllabi en ter beschikking gestelde documentatie, informatie of adviezen zijn uitsluitend bestemd voor strikt persoonlijk gebruik.

12.3. Het is de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer verboden tekeningen, modellen of materiaal te verstrekken aan BTSG dat (eventueel) de intellectuele eigendom van derden aantast.

12.4. Beeld en/of geluidreproductie van de Opleiding is uitdrukkelijk niet toegestaan.

## **Artikel 13. Aansprakelijkheid**

13.1. Alhoewel BTSG bij al haar werkzaamheden de benodigde zorg en vakmanschap zal betrachten, is zij op geen enkele wijze aansprakelijk voor de resultaten daarvan. BTSG is evenmin aansprakelijk voor de eventuele schade die de Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer lijdt als gevolg van enig handelen of nalaten of anderszins van de Bedrijfsmatige deelnemer, BTSG of Werknemer of derden in het kader van de Overeenkomst. Voorgaande geldt niet voor de Consument deelnemer.

13.2. Tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van BTSG of haar personeel zal de Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer BTSG vrijwaren tegen alle aanspraken van derden, direct of indirect verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst c.q. (het gebruik van) de Opleiding en zal hij BTSG alle schade vergoeden die BTSG lijdt als gevolg van dergelijke aanspraken. Voorgaande geldt niet voor de Consument deelnemer.

13.3. BTSG is niet aansprakelijk voor vergoeding van schade als de Opleiding moet worden onderbroken, verplaatst en/of geannuleerd wegens onvoorziene omstandigheden.

13.4. BTSG wijst aansprakelijkheid voor schade als gevolg van verminking, vertraging, gebrek aan duidelijkheid en/of andere fouten in de communicatie tussen de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer en BTSG als gevolg van het gebruik van het internet of enig ander medium van communicatie, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van BTSG.

13.5. BTSG is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat BTSG is uitgegaan van door de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

13.6. BTSG is niet aansprakelijk indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer de door BTSG en/of derden gegeven (veiligheids)instructies niet in acht neemt.

13.7. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer niet zelf deelneemt aan een Opleiding, staat de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer ervoor in dat de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen die hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperking heeft aanvaard.

## **Artikel 14. Vertrouwelijkheid**

14.1. Alle werkzaamheden van BTSG zijn strikt vertrouwelijk. BTSG zal dan ook op geen enkele wijze en aan wie dan ook enige informatie met betrekking tot de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer verstrekken c.q. gebruiken anders dan in het kader van de werkrelatie met de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer en/of het opstellen van een algemene referentielijst.

14.2. De Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer zal de informatie die zij van BTSG verkrijgt met betrekking tot de bij BTSG in begeleiding ondergebrachte Consument- of Bedrijfsmatige deelnemers

alleen gebruiken voor het doel waarvoor zij gegeven is en geen enkele wijze aan derden ter beschikking stellen, behoudens schriftelijke toestemming van BTSG.

14.3. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer in strijd met Artikel 14.2. handelt, verbeurt zij zonder nadere ingebrekestelling of sommatie een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000,00 (tienduizend euro) per overtreding.

14.4. De verplichtingen van BTSG in het kader van Artikel 14 strekken zich ook uit tot haar respectieve Werknemers c.q. in het kader van de werkrelatie ingeschakelde derden.

14.5. Bij de verwerking van persoonsgegevens door BTSG in het kader van de Overeenkomst zal BTSG de toepasselijke wet- en regelgeving omtrent het verwerken van de persoonsgegevens in acht nemen, waaronder de AVG.

14.6. Bij inschrijving voor een Opleiding is de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer verplicht de correcte en volledige naam van de Consument deelnemer of Werknemer als vermeld in een geldig legitimatiebewijs en, voor zover van toepassing, de Consument deelnemer of Werknemer die de Opleiding gaat volgen, op het inschrijfformulier te vermelden.

#### **Artikel 15. Overneming personeel**

15.1. De Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer zal de medewerkers van BTSG op geen enkele wijze aanbieden een overeenkomst of dienstverband met hem aan te gaan. Bij overtreding van dit verbod verbeurt de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer of Werknemer zonder nadere ingebrekestelling of sommatie een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,00 (vijftigduizend euro) geconstateerde overtreding.

#### **Artikel 16. Reclamaties**

16.1. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer bezwaren heeft tegen een door BTSG aan haar gerichte declaratie dan dient zij zulks binnen acht (8) dagen na de declaratiedatum schriftelijk aan BTSG kenbaar te maken met opgave van redenen. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer niet binnen deze termijn hem bezwaren heeft kenbaar gemaakt, dan dient zij de volledige declaratie van BTSG te betalen.

16.2. BTSG streeft ernaar om vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud en organisatie van de Opleiding binnen een termijn van tien (10) werkdagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door BTSG per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer er een meer uitvoerig antwoord verwacht kan worden.

16.3. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen acht (8) dagen na het voorkomen van de klachtwaardige gebeurtenis, volledig en duidelijk omschreven door de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer worden ingediend bij BTSG, nadat de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer de gebreken heeft geconstateerd en/of heeft kunnen constateren. De Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer maakt de klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar op de in de klachtenprocedure voorgestelde wijze.

16.4. BTSG zal er alles aan doen de per brief en/of per e-mail ingediende klacht zo spoedig mogelijk naar behoren op te lossen. Het niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer zijn of haar rechten ter zake verliest.

## **Artikel 17. Betalingen**

17.1. Na ontvangst van een Schriftelijk, met rechtsgeldige ondertekening aanvaarde aanbieding door de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer, is de Consument-of Bedrijfsmatige deelnemer het gehele geldbedrag aan BTSG verschuldigd.

17.2. Betaling dient te geschieden voor of op de vervaldatum die op de factuur is vermeld.

17.3. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer niet of niet op tijd betaalt, dan is zij door het enkele feit van niet- of te late betaling zonder nadere aanmaning of ingebrekestelling rente aan BTSG verschuldigd van anderhalf procent (1,5 %) per maand of gedeelte daarvan. Voor een gedeelte van de maand wordt voor een volle maand berekend.

17.4. Indien de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer het verschuldigde bedrag niet heeft voldaan binnen de overeengekomen termijn, heeft BTSG het recht de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer te weigeren voor de Opleiding, onverminderd de verplichting van de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer om het verschuldigde bedrag te betalen.

17.5. BTSG heeft het recht om zonder ingebrekestelling de aldus niet of te laat betaalde vordering uit handen te geven, waarbij de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer naast de verschuldigde hoofdsom en wettelijke rente tevens administratiekosten á € 500,00 per factuur verschuldigd is. Met een minimum van vijftien procent (15 %) van het niet of te laat betaalde bedrag verschuldigd zijn. In geval van een gerechtelijke procedure zullen ook de procedurekosten voor rekening van de Consument- of Bedrijfsmatige deelnemer komen.

17.6. Indien de Bedrijfsmatige deelnemer de betalingsverplichting in verband met de Opleiding mede is aangegaan met de Werknemer en/of de Overeenkomst mede met de Werknemer heeft ondertekend, is zowel de Bedrijfsmatige deelnemer als de Werknemer hoofdelijk aansprakelijk en betalingsplichtig voor al hetgeen de Bedrijfsmatige Deelnemer verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan BTSG op grond van de Overeenkomst. De hoofdelijke aansprakelijkheid van de Werknemer blijft onverminderd van kracht in geval van tussentijdse beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Bedrijfsmatige deelnemer en de Werknemer.

## **Artikel 18. Toepasselijk recht en forumkeuze**

17.1. Op deze Algemene Voorwaarden alsmede de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing en geschillen waar partijen niet in onderling overleg uit kunnen komen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zwolle.