

## Algemene voorwaarden Zusterkat

### Artikel 1 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van opgesteld ten behoeve van Geer Anna Katinka de Boer, handelend onder de naam Zusterkat, gevestigd te (1949 CN) Wijk aan Zee aan de Verlengde Voorstraat 38, (KvKnummer 73302082), hierna te noemen: “Zusterkat”. Deze voorwaarden zijn te vinden op de website [www.zusterkat.nl](http://www.zusterkat.nl).
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van Zusterkat betreffende deelname aan of opdracht tot het houden van bijscholingen, trainingen, leergangen of andere vormen van opleiding, dan wel tot advisering daaromtrent in de ruimste zin van het woord, via e-learning en/of praktijkopleiding/-training, hierna te noemen “bijscholing”. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover die schriftelijk zijn bevestigd door Zusterkat.

### Artikel 2 - Totstandkoming overeenkomst

1. **Deelnemer:** De overeenkomst tussen Zusterkat en een deelnemer komt tot stand bij inzending van het volledig ingevulde inschrijvingsformulier aan Zusterkat (per e-mail). Zusterkat bevestigt (via e-mail) de aanmelding aan de deelnemer. Een ingekochte e-learning module is één jaar geldig vanaf de datum van aanschaf.
2. **Zorgprofessional (inschrijving KvK):** De overeenkomst tussen Zusterkat en een zorgprofessional komt tot stand bij inzending van het volledig ingevulde inschrijvingsformulier aan Zusterkat (per e-mail). Zusterkat bevestigt (via email) de aanmelding aan de zorgprofessional. Een ingekochte e-learning module is één jaar geldig vanaf de datum van aanschaf.
3. **Opdrachtgever:** De overeenkomst tussen Zusterkat en de opdrachtgever komt tot stand bij inzending van een volledig ingevulde en ondertekende offerte aan Zusterkat (per e-mail). Zusterkat bevestigt (via e-mail) de ontvangen opdracht aan de opdrachtgever, waarna kan worden overgegaan tot plannen van de bijscholing. Een ingekochte e-learning module is één jaar geldig vanaf de datum van aanschaf.

### Artikel 3 - Annulering door de deelnemer

1. De deelnemer heeft het recht om deelname aan een bijscholing te annuleren binnen 2 weken na de aanmelding. Bij annulering van een bijscholing is de deelnemer verplicht € 25,- annuleringskosten te betalen. De deelnemer ontvangt het restant van de betaalde inschrijfkosten binnen 2 weken retour.
2. Het recht om te annuleren vervalt wanneer de bijscholing binnen de 14 dagen al is afgerond of gestart voordat hij wordt geannuleerd. De deelnemer doet in dit geval afstand van zijn annuleringsrecht bij het akkoord gaan met de algemene voorwaarden.
3. In geval de deelnemer na aanvang van de bijscholing deelname tussentijds beëindigt of niet aan de bijscholing deelneemt, heeft de deelnemer geen recht op enige terugbetaling. (Deelname verplaatsen, zie artikel 6).
4. De deelnemer heeft bij overeenkomen van e-learning geen bedenktijd/herroepingsrecht, de e-learning kan direct na bestelling via internet geleverd en gestart worden. De deelnemer doet afstand van haar/ zijn herroepingsrecht bij het akkoord gaan met deze algemene voorwaarden. Een ingekochte e-learning module is één jaar geldig vanaf de datum van aanschaf.

### Artikel 4 - Annulering door de zorgprofessional (inschrijving KvK)

1. De zorgprofessional heeft het recht om deelname aan een bijscholing te annuleren binnen 2 weken na de aanmelding. Bij annulering van een bijscholing is de zorgprofessional verplicht € 25,- annuleringskosten te betalen. De zorgprofessional ontvangt het restant van de betaalde inschrijfkosten binnen 2 weken retour. Het recht om te annuleren vervalt wanneer de annulering 2 weken voor aanvang van de bijscholing plaatsvindt. Wanneer je je inschrijft binnen 2 weken voor de bijscholing, kan de bijscholing niet meer worden geannuleerd en verplaatst. In dit geval heeft de zorgprofessional geen recht op terugbetaling. In geval de zorgprofessional na aanvang van de bijscholing deelname tussentijds beëindigt of niet aan de bijscholing deelneemt, heeft de zorgprofessional geen recht op enige terugbetaling. (Deelname verplaatsen, zie artikel 5).
2. De zorgprofessional heeft bij het overeenkomen van e-learning geen mogelijkheid tot annuleren, de e-learning kan direct na bestelling via internet geleverd en gestart worden. De zorgprofessional gaat bij het accepteren van deze algemene voorwaarden hiermee akkoord. Een ingekochte e-learning module is één jaar geldig vanaf de datum van aanschaf.

### Artikel 5 - Annulering door opdrachtgever

1. De opdrachtgever heeft het recht om de opdracht voor een ingekochte bijscholing schriftelijk, per brief, of per email te annuleren. Annulering kan tot 8 weken voor aanvang van een ingekochte bijscholing. De opdrachtgever is annuleringskosten verschuldigd van 25% van het overeengekomen bedrag met een minimum van € 300,- per factuur. Bij annulering van 8 weken of later voorafgaand aan

de aanvang van de ingekochte bijscholing is de opdrachtgever gehouden het volledige factuurbedrag te voldoen. Voor de beoordeling van de annuleringstermijn wordt uitgegaan van de datum van de bevestiging van de email. In geval de opdrachtgever na aanvang van de bijscholing, de bijscholing tussentijds beëindigt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling. Ook vervalt het recht op terugbetaling als er niet wordt deelgenomen.

2. De opdrachtgever heeft bij het overeenkomen van e-learning geen mogelijkheid tot annuleren, de e-learning kan direct na bestelling via internet geleverd en gestart worden. De opdrachtgever gaat bij het accepteren van deze algemene voorwaarden hiermee akkoord.

#### **Artikel 6 - Deelname verplaatsen**

**Deelnemer:** 2 weken na aanmelding is het mogelijk om de bijscholing - eenmalig - tegen een vergoeding te verplaatsen. Verplaatsen kan tot 8 weken voor aanvang van de bijscholing. De kosten zijn 25% van de normale bijscholingsprijs. Twee keer verplaatsen is niet mogelijk. Verplaatsing dient per e-mail te worden aangevraagd.

**Zorgprofessional:** 2 weken na aanmelding is het mogelijk om de bijscholing - eenmalig - tegen een vergoeding te verplaatsen. Verplaatsen kan tot 8 weken voor aanvang van de bijscholing. De kosten zijn 25% van de normale bijscholingsprijs. Twee keer verplaatsen is niet mogelijk. Verplaatsing dient per post of e-mail te worden aangevraagd.

**Opdrachtgever:** verplaatsen van een bijscholing door opdrachtgever is eenmalig mogelijk tot 8 weken voor aanvang van de bijscholing en binnen 6 maanden later gelegen, waarbij een toeslag is verschuldigd van 10% over het totaalbedrag van de oorspronkelijke factuur met een minimum van € 75,-.

#### **Artikel 7 - Annulering of wijziging door Zusterkat**

1. Zusterkat heeft het recht de bijscholing te annuleren, zonder opgave van redenen. Dit geldt richting zowel opdrachtgever, zorgprofessional als deelnemer. Bij annulering door Zusterkat heeft in dit geval de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer recht op restitutie van het volledige betaalde bedrag aan Zusterkat. De opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer heeft geen enkele aanspraak op schadevergoeding.
2. Zusterkat is te allen tijde gerechtigd de datum, het aanvangstijdstip, de tijden en de locatie van een bijscholing te wijzigen. Indien Zusterkat tot het oordeel komt dat van de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer in redelijkheid niet kan worden gevergd de bijscholing onder de gewijzigde voorwaarden bij te wonen, kan Zusterkat besluiten tot al dan niet gedeeltelijke terugbetaling van het voor de opdracht overeengekomen bedrag.

#### **Artikel 8 - Privacy**

Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer worden verkregen, worden strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving behandeld.

#### **Artikel 9 - Uitsluiting**

Zusterkat heeft het recht zonder opgave van reden een cursist voor de aanvang van de bijscholing van deelname uit te sluiten. De cursist heeft dan geen recht op terugbetaling van het volledige door deze aan Zusterkat betaalde bedrag. Zusterkat behoudt zich het recht voor om een cursist die meer dan 15 minuten te laat komt, de toegang tot de bijscholing te weigeren. De cursist heeft geen recht op enige terugbetaling. Zusterkat behoudt zich het recht voor om een cursist die zich misdraagt van de training te verwijderen, indien de misdraging naar het oordeel van Zusterkat een verstorende invloed heeft op de bijscholingsactiviteit. De cursist heeft dan geen recht op enige terugbetaling.

#### **Artikel 10 - Prijzen**

Prijzen zijn vermeld op de website van Zusterkat. Deze prijzen zijn bindend, tenzij bij schriftelijke overeenkomst als bedoeld in artikel 2 een andere prijs is overeengekomen. Zusterkat heeft het recht zijn prijzen te allen tijde te wijzigen, met dien verstande dat na bevestiging van een opdracht / bijscholing de op dat moment geldende of overeengekomen prijs zal blijven gelden, tenzij de bijscholing wordt geannuleerd en naar een latere datum wordt verschoven, in welk geval de ten tijde van de nieuwe bevestiging geldende prijs van toepassing zal zijn. Genoemde prijzen luiden in euro's en zijn vrijgesteld van Btw, tenzij expliciet anders vermeld of schriftelijk overeengekomen.

#### **Artikel 11 - Betaling**

1. De opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer is gehouden de factuur te betalen binnen 14 dagen na factuurdatum. Wanneer de bijscholing plaatsvindt binnen de betalingstermijn van de factuur dient deze uiterlijk 2 dagen voor aanvang van de betreffende bijscholing te zijn betaald. Voornoemde betalingstermijnen hebben te gelden als fatale termijnen. De opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer dient te betalen in de overeengekomen valuta zonder enige verrekening of opschorting

wegens vermeende of daadwerkelijke tekortkomingen van Zusterkat.

2. **Professionele opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer:** Bij niet tijdige betaling en/of niet volledige betaling is de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer, die een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf van rechtswege in verzuim zonder dat ingebrekestelling door Zusterkat is vereist. Deze opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer is alsdan een verdragingsrente verschuldigd van een procent (1%) per kalendermaand of deel daarvan. Bij aanmaning wordt € 35,- administratiekosten in rekening gebracht. Alle kosten die Zusterkat redelijkerwijs moet maken in verband met de aan de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer toe te rekenen tekortkomingen in nakoming jegens diens verplichtingen jegens Zusterkat, zijn voor rekening van de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer. Daaronder zijn begrepen kosten van interne administratieve afhandeling en alle (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten in verband met externe (rechts)bijstand, welke ten minste vijftienvijf procent (25%) van het verschuldigde bedrag zullen bedragen met een minimum van € 150,- per factuur.
3. **Niet-professionele opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer:** Bij niet tijdige betaling en/of niet volledige betaling is de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer die niet handelt in beroep of bedrijf van rechtswege in verzuim zonder dat ingebrekestelling door Zusterkat is vereist. Deze opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer is alsdan vanaf de verzuimdatum de wettelijke handelsrente verschuldigd. Alle kosten die Zusterkat redelijkerwijs moet maken in verband met de aan de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer toe te rekenen tekortkomingen in nakoming jegens diens verplichtingen jegens Zusterkat, zijn voor rekening van de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer. Daaronder zijn begrepen kosten van interne administratieve afhandeling en alle (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten in verband met externe (rechts)bijstand, welke kosten in rekening worden gebracht volgens "het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten", zoals genoemd in lid 4 van artikel 6:96 BW, voor zover het openstaande bedrag - na het intreden van het verzuim - niet alsnog na aanmaning binnen 14 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door opdrachtnemer wordt voldaan. De buitengerechtelijke incassokosten voor de niet-professionele opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer zijn als volgt:
  - Minimumtarief € 40,00
  - 15% over eerste € 2.500,00
  - 10% over volgende € 2.500,00
  - 5% over volgende € 5.000,00
  - 1% over de volgende € 190.000,00
  - 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6.775,00
4. Wanneer de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer de bijscholing niet voor aanvang van de bijscholing heeft betaald, behoudt Zusterkat zich het recht het certificaat na afloop van de bijscholing niet mee te geven. Na ontvangst van betaling zal de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer het certificaat alsnog per post ontvangen.

#### **Artikel 12 - Intellectueel eigendom**

1. Het auteursrecht, databankrecht, merkrecht, octrooirecht en alle andere rechten van intellectuele eigendom op de bijscholing en op alle in verband daarmee of namens Zusterkat uitgegeven folders, berusten uitsluitend bij Zusterkat c.q. haar licentiegever(s).
2. Alle rechten van intellectueel eigendom, waaronder (doch niet beperkt tot) het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit werkzaamheden van Zusterkat of haar vertegenwoordigers, berusten uitsluitend bij Zusterkat c.q. haar licentiegever(s).
3. Alle van of via Zusterkat in het kader van bijscholing verkregen informatie en (werk)materiaal is uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik van de opdrachtgever / deelnemer of zijn organisatie. Het is de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer niet toegestaan de verkregen informatie / materiaal hierbuiten op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen of openbaar te maken, behoudens na voorafgaande schriftelijke toestemming van Zusterkat.
4. De overeenkomst met de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer strekt op geen enkele wijze tot overdracht van enig recht van intellectueel eigendom ten aanzien van de bijscholing en de in het kader daarvan door of namens Zusterkat aangeboden informatie, noch tot enige licentie, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

#### **Artikel 13 - Aansprakelijkheid**

1. Zusterkat verplicht zich de bijscholingen op basis van een inspanningsverbintenis naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. Zusterkat aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de van of via Zusterkat verkregen informatie, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Zusterkat.
3. Indien de bijscholing namens Zusterkat door een derde wordt verzorgd, aanvaardt Zusterkat slechts aansprakelijkheid voor die derde voor een handelen of nalaten van die derde tijdens de bijscholing zelf, onverminderd de in dit artikel bepaalde beperking van de aansprakelijkheid van Zusterkat.
4. De eventuele aansprakelijkheid van Zusterkat is per gebeurtenis steeds beperkt tot ten hoogste het door de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer aan Zusterkat voor de bijscholing verschuldigde

bedrag, waarvan een reeks gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. In geen geval is Zusterkat aansprakelijk voor indirecte c.q. gevolgschade, zoals bijvoorbeeld gederfde inkomsten.

#### **Artikel 14 - Vertrouwelijkheid**

Zusterkat zal ten aanzien van het gebruik van voor de bijscholingen verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd.

#### **Artikel 15 - Klachtenprocedure**

Zusterkat doet er alles aan om de kwaliteit van haar bijscholingen te waarborgen. Mocht de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer desondanks ten aanzien van de kwaliteit opmerkingen hebben, dan kan deze zich hieromtrent schriftelijk of per e-mail richten tot Zusterkat. Zusterkat streeft er naar om binnen vijf werkdagen contact op te nemen om de klacht te bespreken. Zusterkat neemt een klacht in behandeling en streeft er naar binnen twee weken komen met een voorstel voor een passende oplossing. Wanneer partijen niet tot een vergelijk komen, dan kan een onafhankelijke klachtencommissie worden ingeschakeld. Zusterkat is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg ([www.lkgz.nl](http://www.lkgz.nl)).

#### **Artikel 16 - Toepasselijk recht en bevoegd rechter**

Op de rechtsverhouding tussen Zusterkat en de opdrachtgever / zorgprofessional / deelnemer is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem. Zusterkat is gerechtigd om een zaak ook voor te leggen aan een anderszins bevoegde rechtbank.