

## ALGEMENE VOORWAARDEN RAATZORG

### ARTIKEL 1. |

DEFINITIES In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, voor zover uit de aard of strekking van de onderhavige bepalingen niet anders voortvloeit.

1. Raatzorg: de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Bentemaden 2, 8431RB Oosterwolde ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 58068708.
2. Wederpartij: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Raatzorg een overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. Consument: de wederpartij als bedoeld in het vorige lid, natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Deelnemer: iedere deelnemer aan de scholing, al dan niet tevens wederpartij.
5. Overeenkomst: iedere tussen Raatzorg en de wederpartij tot stand gekomen overeenkomst, waarmee Raatzorg zich jegens de wederpartij heeft verbonden tot het verzorgen van scholing.
6. Scholing: het geheel van lessen en/of andere scholingsactiviteiten dat onderdeel van de overeenkomst uitmaakt. Een scholing kan meerdere uren en/of dagdelen omvatten.
7. Lesmateriaal: e-learnings, PowerPoint presentaties, casussen, readers en overig materiaal dat tijdens de scholing nodig is ter kennisoverdracht en toepassing.
8. Website: de website van Raatzorg voor het project 'Zorgvoorpatiëntenrechten' is: [www.zvpr.nl](http://www.zvpr.nl)
9. Recht van ontbinding: de aan de consument geboden wettelijke mogelijkheid om een overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 4 tot 14 dagen na totstandkoming daarvan zonder opgave van redenen te ontbinden.
10. Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie op te slaan op een duurzame gegevensdrager, zoals e-mailcommunicatie.

### ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Raatzorg en iedere tot stand gekomen overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van de algemene of andersluidende voorwaarden van de wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Vernietiging of nietigheid van één of meer der onderhavige bepalingen laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

### ARTIKEL 3. |

#### AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

1. Ook in geval daarin een termijn van aanvaarding is vermeld, is elk aanbod van Raatzorg vrijblijvend.
2. Kennelijke fouten en vergissingen in het aanbod van Raatzorg, binden haar niet.
3. Aan de deelname aan scholing kunnen door Raatzorg specifieke voorwaarden worden gesteld, bijvoorbeeld aan het kennisniveau van deelnemers (beginners/ gevorderden).
4. Overeenkomsten komen tot stand door aanbod en aanvaarding. Indien de aanvaarding van de wederpartij afwijkt van het aanbod van Raatzorg, komt de overeenkomst niet conform deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Raatzorg anders aangeeft. In geval de overeenkomst middels de inschrijfprocedure op de website wordt aangegaan, wordt de totstandkoming van de overeenkomst zo spoedig mogelijk per e-mail aan de wederpartij bevestigd.
5. Voor scholing door Raatzorg aangeboden aan individuele deelnemers geldt dat indien de scholing waarvoor de wederpartij zich heeft ingeschreven vol is, zij op volgorde van ontvangst van inschrijvingen op de reservelijst wordt geplaatst. In geval van afmeldingen worden personen op de reservelijst benaderd. In geval een scholing vol is als hier bedoeld, wordt dit zoveel mogelijk vooraf uitdrukkelijk in het aanbod vermeld. Indien dit niet uitdrukkelijk in het aanbod was vermeld, en de wederpartij voor de scholing reeds heeft betaald, is Raatzorg desalniettemin nog gerechtigd het aanbod in te trekken tegen restitutie van de reeds door de wederpartij verrichte betaling.
6. De rechten en verplichtingen van de wederpartij uit de overeenkomst zijn zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Raatzorg niet overdraagbaar aan derden.

#### ARTIKEL 4. | RECHT VAN ONTBINDING VOOR CONSUMENTEN

1. De consument die de overeenkomst middels inschrijving op de website aangaat (hierna aangeduid als "overeenkomst op afstand"), heeft gedurende 14 dagen na totstandkoming van die overeenkomst het wettelijke recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, voor zover de volgende leden van dit artikel dit recht niet uitsluiten.
2. De consument die gebruik maakt van het recht van ontbinding, kan de overeenkomst op afstand ontbinden door daartoe per email een verzoek in te dienen bij Raatzorg. Zo spoedig mogelijk nadat Raatzorg in kennis is gesteld van het voornemen van de consument om de overeenkomst op afstand te ontbinden en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal Raatzorg de ontbinding per e-mail bevestigen.
3. Nakoming van de overeenkomst op afstand geschiedt tijdens de ontbindingstermijn slechts op uitdrukkelijk verzoek van de consument.
4. Bij uitoefening van het recht van ontbinding na een verzoek overeenkomstig het vorige lid, is de consument Raatzorg een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Raatzorg is nagekomen op het moment van uitoefening van het recht van ontbinding, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis. Het evenredige bedrag dat de consument aan Raatzorg moet betalen, wordt berekend op grond van de totale prijs zoals uitdrukkelijk is overeengekomen. Als de totale prijs excessief is, wordt het evenredige bedrag berekend op basis van de marktwaarde van het gedeelte van de overeenkomst op afstand dat is uitgevoerd.
5. De consument heeft geen recht van ontbinding na nakoming van de overeenkomst op afstand, indien:

- a) de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- b) de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra Raatzorg de overeenkomst op afstand is nagekomen.

#### ARTIKEL 5. | ANNULERING DOOR DE WEDERPARTIJ

1. Het bepaalde in dit artikel laat het bepaalde in het vorige artikel onverlet.
2. Voor toepassing van de annuleringsvoorwaarden van dit artikel wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds scholing door Raatzorg aangeboden aan individuele deelnemers waarbij Raatzorg de groepen samenstelt, en anderzijds scholing door Raatzorg aangeboden aan de wederpartij, natuurlijke persoon, handelend in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, dan wel rechtspersoon, waarbij de wederpartij scholing afneemt ten behoeve van een door haar zelf samen te stellen groep van personen, in deze algemene voorwaarden tevens aangeduid als “in company scholing”.
3. In geval van in company scholing, ook in geval deze op locatie van Raatzorg wordt verzorgd, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: - Annulering door de wederpartij tot 21 dagen (exclusief) vóór aanvang van de scholing geschiedt kosteloos; - In geval annulering door de wederpartij plaatsvindt tussen de 21e (inclusief) en 14e dag (exclusief) vóór aanvang van de scholing, is de wederpartij € 25, - administratiekosten verschuldigd; - In geval annulering door de wederpartij plaatsvindt tussen de 14e (inclusief) en 7e dag (exclusief) vóór aanvang van de scholing, is de wederpartij € 50% van de overeengekomen totaalprijs verschuldigd; - In geval annulering door de wederpartij plaatsvindt vanaf de 7e (inclusief) dag vóór aanvang van de scholing, blijft de wederpartij de volledige overeengekomen prijs verschuldigd.
4. In geval van andere scholing dan in company scholing gelden de volgende annuleringvoorwaarden: - Annulering door de wederpartij tot 7 werkdagen (exclusief) vóór aanvang van de scholing geschiedt kosteloos; - In geval annulering door de wederpartij plaatsvindt vanaf de 7e (inclusief) dag vóór aanvang van de scholing, blijft de wederpartij de volledige overeengekomen prijs verschuldigd, met dien verstande dat in geval geen prijs is overeengekomen, de wederpartij € 25, - administratiekosten is verschuldigd.
5. Annulering door de wederpartij dient schriftelijk te geschieden. Annulering per e-mail dient te geschieden via [info@zvpr.nl](mailto:info@zvpr.nl).

#### ARTIKEL 6. | ANNULERING DOOR RAATZORG

1. Raatzorg behoudt zich te allen tijde het recht voor om bij onvoldoende deelnemers, overmacht of (onvoorziene) bijzondere omstandigheden een scholing te annuleren. Waar mogelijk zal Raatzorg de wederpartij een passend alternatief aanbieden. Op dezelfde gronden kan Raatzorg scholing onderbreken of verplaatsen.
2. In geval van annulering, onderbreking of verplaatsing, doet Raatzorg daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de wederpartij. De wederpartij kan de overeenkomst voor dat gedeelte waarop de annulering, onderbreking of verplaatsing betrekking heeft, opzeggen indien nakoming op een door Raatzorg eventueel voorgestelde alternatieve datum, alle omstandigheden van het geval in aanmerking genomen, redelijkerwijs niet van de wederpartij kan worden gevergd.
3. Voor reeds door Raatzorg in het kader van een overeenkomst reeds verrichte en mogelijkerwijs nog te verrichten prestaties, blijft de wederpartij, in geval van opzegging, de overeengekomen prijs naar evenredigheid verschuldigd, tenzij aan deze prestaties geen zelfstandige waarde toekomt. Op verdergaande schadevergoeding dan eventuele (gedeeltelijke) restitutie van overeengekomen prijs,

maakt de wederpartij nimmer aanspraak. Zo is Raatzorg niet aansprakelijk voor de kosten van eventueel reeds aangeschaft lesmateriaal of andere eventueel gemaakte kosten.

#### ARTIKEL 7. | DERDEN EN WIJZIGING VAN DE SCHOLING

1. Raatzorg is te allen tijde gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te laten aan derden. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet op de overeenkomst van toepassing.

2. Raatzorg is steeds gerechtigd de overeenkomst wat betreft locatie, docent, inhoud van de scholing en het lesmateriaal te wijzigen, zonder dat de wederpartij om die reden gerechtigd is de overeenkomst op te zeggen, tenzij de wijziging voor de wederpartij redelijkerwijs bezwarend is. Als redelijkerwijs niet bezwarend wordt in elk geval aangemerkt vervanging van een docent en wijziging van lesmateriaal dat zonder financiële investering door de wederpartij wordt verkregen.

3. In geval de wijziging van de overeenkomst voor de wederpartij redelijkerwijs bezwarend is, treden partijen in onderling overleg teneinde de wederpartij te compenseren voor het nadeel dat voor haar uit de wijziging voortvloeit alvorens de wederpartij gerechtigd is de overeenkomst op te zeggen. In geval compensatie als hier bedoeld onmogelijk is of redelijkerwijs niet van de wederpartij kan worden gevergd, is de wederpartij gerechtigd de overeenkomst op te zeggen tegen restitutie van de overeengekomen prijs naar evenredigheid van het niet genoten deel van de overeenkomst. Op verdergaande schadevergoeding dan eventuele (gedeeltelijke) restitutie van overeengekomen prijs, maakt de wederpartij nimmer aanspraak. Zo is Raatzorg in verband met opzegging van de overeenkomst door de wederpartij niet aansprakelijk voor de kosten van eventueel reeds aangeschaft lesmateriaal of andere eventueel gemaakte kosten.

4. Opzegging als bedoeld in het vorige lid dient schriftelijk te geschieden.

#### ARTIKEL 8. | VERPLICHTINGEN VAN DE WEDERPARTIJ BIJ IN COMPANY SCHOLING

1. In geval van in company scholing is de wederpartij gehouden om alle door Raatzorg gevraagde gegevens, inlichtingen en bescheiden die voor de voorbereiding en uitvoering van de overeenkomst van belang zijn, onverwijld, volledig en correct aan Raatzorg te verschaffen. In verband met de opmaak van documentatie dient de wederpartij uiterlijk een week vóór aanvang van de scholing een lijst met namen van deelnemers te verstrekken. Voor zover door Raatzorg digitale lesmaterialen aan deelnemers worden verstrekt, vermeldt de wederpartij op deze lijst tevens de e-mailadressen van de deelnemers.

2. In geval van in company scholing op een door de wederpartij aangewezen locatie, staat de wederpartij er voor in dat die locatie goed bereikbaar is per auto en op die locatie een lokaal aanwezig is die geschikt is voor de uitdrukkelijk overeengekomen omvang van de groep deelnemers.

3. In het lokaal als bedoeld in het vorige lid dienen voldoende stoelen en tafels en een beamer met geluidsvoorziening en een scherm aanwezig te zijn, evenals een laptop of computer die op de beamer kan worden aangesloten.

#### ARTIKEL 9. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. Raatzorg is, indien de omstandigheden dat rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de wederpartij haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de overeenkomst Raatzorg ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de wederpartij haar verplichtingen niet zal nakomen.

2. Indien de wederpartij in staat van faillissement verkeert, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op haar van toepassing is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd, enig beslag op haar goederen is gelegd of in gevallen waarin de wederpartij anderszins niet vrijelijk over haar vermogen kan beschikken, is Raatzorg gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de wederpartij reeds deugdelijke zekerheid voor de betalingen heeft gesteld, dan wel hiertoe onmiddellijk overgaat.

3. Voorts is Raatzorg gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming daarvan onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd.

4. Tenzij dit haar niet kan worden toegerekend, komen alle in verband met een opschorting en/of ontbinding van de overeenkomst geleden schade voor rekening van de wederpartij.

5. Indien Raatzorg de overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen op de wederpartij terstond opeisbaar.

#### ARTIKEL 10. | PRIJZEN EN BETALINGEN

1. Prijzen voor scholingen, zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Voordat een overeenkomst met een consument wordt gesloten, wordt de totaalprijs vermeld, inclusief btw en eventuele overige kosten.

2. Betalingen dienen te geschieden op de daartoe voorgeschreven wijze, via iDeal Betalingen dienen voorafgaand aan de scholing te zijn voldaan, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Raatzorg is niet eerder gehouden uitvoering te geven aan de overeenkomst dan nadat de vooruitbetaling volledig door haar is ontvangen.

3. Betalingen middels overboeking dienen te geschieden binnen de op de factuur vermelde termijn.

4. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de wederpartij van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de wederpartij intreedt, is de wederpartij, onverminderd het bepaalde in het vorige artikel, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt. In afwijking van de vorige zin, wordt in plaats van de daar bedoelde contractuele rente, de wettelijke rente bedoeld indien de wederpartij handelt in hoedanigheid van consument.

5. Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijke, buitengerechtelijke als executiekosten, ter verkrijging van de door de wederpartij verschuldigde bedragen, komen voor haar rekening.

#### ARTIKEL 11. | AANSPRAKELIJKHEID

1. Raatzorg draagt, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden, geen aansprakelijkheid voor schade in verband met of schade die veroorzaakt is door een onjuistheid of onvolledigheid in de door de wederpartij verstrekte gegevens, een andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de wederpartij die uit de wet of de overeenkomst voortvloeien dan wel een andere omstandigheid die niet aan Raatzorg kan worden toegerekend.

2. Raatzorg is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden in het aangeboden of voorgeschreven lesmateriaal.

3. Raatzorg is jegens de wederpartij slechts aansprakelijk voor directe schade als bedoeld in lid 5 die de wederpartij lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Raatzorg in de nakoming van haar dienstverlening. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, één en ander met

inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de diensten vereiste vakkennis en middelen.

4. Mocht Raatzorg aansprakelijk zijn voor enige schade, dan heeft Raatzorg te allen tijde het recht deze schade te herstellen. De wederpartij dient Raatzorg hiertoe in de gelegenheid te stellen, bij gebreke waarvan elke aansprakelijkheid van Raatzorg ter zake vervalst.

5. Raatzorg is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen geleden verlies, gederfde winst en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Raatzorg aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Raatzorg toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

6. De aansprakelijkheid van Raatzorg is te allen tijde beperkt tot de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Raatzorg betrekking heeft, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Raatzorg nimmer meer zal belopen dan het bedrag dat in het desbetreffende geval, op grond van de door Raatzorg afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Raatzorg dat krachtens die verzekering toepassing vindt. In geval de overeenkomst een langere doorlooptijd heeft dan zes maanden, wordt voor de vaststelling van de factuurwaarde als bedoeld in de vorige zin, de factuurwaarde over de laatste zes maanden van de overeenkomst als uitgangspunt genomen. Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan, moeten binnen 3 maanden verwerkt zijn.

7. Onverminderd de vervaltermijn als bedoeld in het volgende artikel, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Raatzorg één jaar.

8. Behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Raatzorg, zal de wederpartij Raatzorg vrijwaren van alle aanspraken van derden, uit welken hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of interesten, verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst door of namens Raatzorg.

## ARTIKEL 12. | GEHEIMHOUDING EN PRIVACY

De aan Raatzorg door de wederpartij verstrekte persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt ter vastlegging en uitvoering van de overeenkomst en het informeren over activiteiten van Raatzorg, bijvoorbeeld middels een nieuwsbrief. Mocht de wederpartij geen prijs stellen op die informatie, dan kan dit schriftelijk aan Raatzorg worden gemeld. De door de wederpartij verstrekte persoonsgegevens worden opgenomen in de administratie van Raatzorg. Deze gegevens worden door Raatzorg uitsluitend gebruikt voor de in de eerste zin vermelde doeleinden alsmede een verantwoord klantbeheer, één en ander met inachtneming van hetgeen is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens. Raatzorg verwijderd op schriftelijk verzoek van de betrokkene de betreffende persoonsgegevens uit haar administratie.

## ARTIKEL 14. | INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele eigendom op door Raatzorg verstrekt lesmateriaal rusten bij Raatzorg, voor zover deze rechten niet bij anderen rusten.

2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Raatzorg is het niet toegestaan om lesmateriaal als bedoeld in het vorige lid in enigerlei vorm openbaar te maken, te verveelvoudigen of te reproduceren.

#### ARTIKEL 15. | SLOTBEPALINGEN

1. Op elke overeenkomst en alle daaruit tussen partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alvorens een beroep te doen op de rechter zijn partijen verplicht zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Voor zover de wet hiervan dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de vestigingsplaats van Raatzorg aangewezen om van gerechtelijke geschillen kennis te nemen.