

ALGEMENE LEVERINGS- en BETALINGSVOORWAARDEN, alsmede de klachtenprocedure van het Hahnemann Instituut Nederland, onderdeel van Hin Beheer b.v. te Den Haag, Nederland, hierna te noemen "het Instituut"

Artikel 1. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen en op alle door ons aangegane overeenkomsten, hoe ook genaamd. Met name zijn deze voorwaarden van toepassing op door ons aangegane overeenkomsten tot levering van onderwijs en consultancy-adviezen aan onze klanten.
2. Waarin in deze algemene voorwaarden gesproken wordt over "klant" moet hieronder worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die, tot ons in een contractuele relatie staat uit hoofde van een met ons gesloten les- of consultancy-overeenkomst, of met ons een andersoortige overeenkomst wenst aan te gaan. Met name wordt onder "klant" verstaan degene in wiens opdracht en voor wiens rekening adviezen worden gegeven of onderwijs wordt verzorgd.
3. Van het in deze algemene voorwaarden bepaalde kan uitsluitend en alleen worden afgeweken indien en voor zover zulks tussen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
4. Indien ook de klant naar (zijn) algemene voorwaarden verwijst, zijn de voorwaarden van de klant niet van toepassing. Dit is alleen anders indien en voorzover de toepasselijkheid van de voorwaarden van de klant niet in strijd komen met onze algemene voorwaarden, in geval van conflict is slechts het in onze voorwaarden bepaalde van toepassing. Enig andersluidend beding in de voorwaarden van de klant doet aan het voorgaande niet af.
5. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van "levering (van zaken)", wordt daaronder tevens verstaan het verrichten van diensten, geven van onderwijs en overige werkzaamheden van welke aard dan ook.

Artikel 2. Offertes en bekendmaking onderwijsactiviteiten

1. Al onze consultancy-offertes en onze gepubliceerde les- en cursusprogramma's dienen te worden aangemerkt als uitnodigingen aan de potentiële klant tot het doen van een aanbod of inschrijving voor een lesactiviteit. Het cursusaanbod kan in de tijd variëren en bindt ons derhalve op geen enkele wijze. De inschrijving voor een cursus geldt als aanbod, welke eerst na schriftelijke bevestiging onzerzijds geacht wordt door ons te zijn aanvaard. Cursus inschrijvingen worden door het Instituut per mail of telefonisch aan de klant bevestigd.
2. Het door ons gedane aanbod blijft, evenals door ons in dit verband gemaakte cursus- en lesmaterialen, ons eigendom, moet op ons verzoek aan ons worden teruggegeven en mag zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden gekopieerd en/of aan derden worden afgegeven. Tevens behouden wij ons alle uit hoofde van intellectuele en industriële eigendom eventueel bestaande rechten voor. Het voorgaande geldt met name ook ten aanzien van les- en cursusmaterialen verzorgd door externe docenten.
3. Bij consultancy opdrachten waarvoor kosten gemaakt zijn voor de feitelijke aanvang van de werkzaamheden, kunnen de gemaakte kosten aan de klant in rekening worden gebracht.

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

1. Een overeenkomst met ons komt eerst tot stand wanneer wij een aan ons gegeven opdrachtbevestiging of inschrijving voor een cursus of lesdag per mail of schriftelijk hebben aanvaard. Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop wij de bevestiging verzenden.
2. De klant of cursist is aan zijn inschrijving of opdrachtbevestiging, in welke vorm dan ook aan ons gegeven, gebonden na een periode van 14 dagen na dagtekening van de inschrijving of opdrachtbevestiging; of, (indien het een mondeling verstrekte opdracht betreft) na het geven van deze opdracht. Afzegging voor een cursus, lesdag of seminar dient minimaal een week voor de start van de betreffende cursus, lesdag of seminar plaats te vinden zonder kosten voor de klant. Afzeggingen daarna kunnen tot gevolg hebben dat (een deel van) het cursusgeld wordt gefactureerd.
3. De door ons aan de klant verzonden inschrijvings- of opdrachtbevestiging wordt geacht de inhoud van de gesloten overeenkomst volledig en juist weer te geven. De koper wordt geacht met de inhoud van onze orderbevestiging in te stemmen, tenzij hij binnen een week na dagtekening van onze opdrachtbevestiging of inschrijvingsbevestiging schriftelijk aan ons te kennen geeft dat hij zich niet met de inhoud kan verenigen. In geval van het Instituut geldt daarbij het gepubliceerde programma en cursusaanbod als referentie.
4. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen gemaakt en/of gedaan door het Instituut of daaraan verbonden personen binden ons alleen indien deze afspraken en/of toezeggingen schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 4. Prijzen

1. Onze prijzen zijn exclusief omzetbelasting en tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Door de overheid erkende cursussen, of cursussen gegeven door het bij het CRKBO ingeschreven Instituut zijn van BTW vrijgesteld.
2. De in cursusprogramma's, seminar aankondigingen, offertes, contracten en opdrachtbevestigingen vermelde prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van totstandkoming van de overeenkomst geldende kosten, inbegrepen heffingen van overheidswege.
3. Wij behouden ons het recht voor om, indien na de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, maar vóór de dag van de aanvang van de cursus, verhogingen in heffingen of anderszins optreden, deze verhogingen aan de klant of cursist in rekening te brengen. Ook behouden wij ons het recht voor om, in het geval veranderingen in heffingen de prijs van de cursus verhogen, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren zonder dat daarvoor gerechtelijke tussenkomst vereist is.

Artikel 5. Afleverings- en leveringstermijnen

1. De klant is gehouden de cursus, seminar of lesdag waarvoor is ingeschreven af te nemen. Bij gebreke daarvan zijn wij gerechtigd om zonder voorafgaande ingebrekestelling betaling van de cursus-, les- of seminarprijs te vorderen, zonder de verplichting alsnog de cursus-, les- of seminar activiteit opnieuw aan te bieden.
2. Voor levering van management adviezen en onderwijsactiviteiten gelden de levertijden zoals deze in de tussen partijen gesloten overeenkomst overeengekomen zijn. Ten aanzien van cursussen, seminars of lesdagen is vastgesteld dat de levering plaats zal vinden op de gepubliceerde cursus-, les- of seminardagen. Het Instituut behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om, indien door overmacht (b.v. door het niet kunnen komen van een buitenlandse spreker of door natuurgeweld) een onderwijsactiviteit geen doorgang kan vinden, deze activiteit niet door te laten gaan waarbij de klant het recht heeft op hetzij restitutie van het betaalde cursus- of lesgeld, of zich kan inschrijven voor de uitgestelde activiteit, of mogelijkerwijze kan deelnemen als vervanging voor de gemiste activiteit aan een andere onderwijsactiviteit van het Instituut. Indien door een gebrek aan belangstelling van klanten een onderwijsactiviteit, van welke aard dan ook, geen doorgang kan vinden, bericht het Instituut minimaal 5 werkdagen voor de desbetreffende les-, seminar- of cursusdag aan de klant dat de activiteit geen doorgang kan vinden. Ook in dit geval heeft de klant het recht op hetzij restitutie van het betaalde cursus- of lesgeld, of de klant kan zich inschrijven voor de uitgestelde activiteit of mogelijkerwijze voor een andere onderwijsactiviteit van het Instituut.
3. Indien de opdracht of de cursus in gedeelten wordt uitgevoerd, behouden wij ons het recht voor iedere levering als een afzonderlijke transactie te beschouwen en af te rekenen.

Artikel 6. Klachten van de klant m.b.t. het cursusaanbod van het Hahnemann Instituut Nederland

1. De klant moet met betrekking tot de in onze opdrachtbevestiging of in ons cursusaanbod aangegeven zaken rekening houden met aanpassingen en wijzigingen die de aard van de opdracht of van de cursus, lesdag of seminar niet wezenlijk aantast. Dat geldt zeker voor afwijkingen in het feitelijke les- en cursus aanbod. De door ons geleverde zaken zoals lessen, seminars en cursussen mogen dus van de omschrijving in de aanbieding afwijken indien en voorzover het gaat om cursus-inhoudelijke wijzigingen en ondergeschikte wijzigingen zoals locatie en dergelijke.
2. Klachten van de klant die betrekking hebben op gebreken aan zaken die uiterlijk waarneembaar zijn, of inhoudelijk eenduidig onderbouwd zijn, moeten door de klant binnen vijf dagen na de cursus, de les of het seminar aan ons ter kennis worden gebracht. Dit dient te geschieden per aangetekende brief of per mail met daarin een duidelijke en nauwkeurige omschrijving van de klacht.
3. Ieder vorderingsrecht van de klant jegens ons betrekking hebbend op gebreken in de door ons geleverde adviezen, cursussen, lesdagen of seminars vervalt indien:

- a. de gebreken niet binnen de in lid 1 en 2 gestelde termijnen en/of niet op de daar aangegeven wijze aan ons ter kennis zijn gebracht;
 - b. de klant ons geen of onvoldoende medewerking verleent ter zake een onderzoek naar de gegrondheid van de klachten; de klant niet actief in de cursus- les- of seminardagen heeft geparticipeerd.
4. In geschillen omtrent de kwaliteit van de door ons geleverde cursussen, lesdagen of seminars, zal de grootste beroepsvereniging (NVKH) gevraagd worden een oordeel uit te spreken. Het instituut volgt altijd het oordeel van de NVKH.
5. Klachten worden binnen een termijn van 30 dagen door het instituut afgehandeld. Indien de afhandeling langer dreigt te duren wordt de klager hiervan voor het verloop van deze termijn schriftelijk in kennis gesteld, waarbij een nieuwe termijn aan klager wordt medegedeeld. Indien de klager in beroep gaat bij de NVKH gelden daarvoor de door de NVKH gestelde termijnen.
6. De klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Alle stukken die op de klacht betrekking hebben worden gearchiveerd en ten minste tot één jaar na afhandeling bewaard. De klachtenregeling, zoals hier opgenomen in de algemene voorwaarden, zijn op de website van het instituut onder de link algemene voorwaarden te vinden.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

1. Voor adviezen, cursussen, lesdagen en seminars gelden geen andere reclame mogelijkheden als in artikel 6 aangegeven. Voor adviezen, cursussen, lesdagen en seminars gelden geen specifieke garantie bepalingen anders dan dat wij gehouden zijn de contractueel overeengekomen activiteiten te verrichten.
2. Ingeval van reclame zijn wij, indien de gegrondheid van de reclame, de kwaliteit betreffende, door ons wordt vastgesteld en voor ons tevens aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 6 bestaat, uitsluitend gehouden tot –naar onze keuze-
 - a. levering van vervangende zaken c.q. cursussen, lesdagen of seminars
 - b. terugbetaling van het ontvangen cursus- of lesgeld aan de klant, onder gelijktijdige ontbinding zonder rechtelijke tussenkomst van de gesloten overeenkomst.
3. Behoudens eventuele verplichtingen van ons uit hoofde van het bovenstaande, zijn wij nimmer gehouden tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan de klant van anderen, tenzij er sprake is van opzet of schuld onzerzijds, hetgeen door degenen die ons voor aansprakelijk houden met rechtsgeldige middelen moet worden aangetoond. Wij zijn dus nimmer verantwoordelijk voor schade bij de klant of bij derden ontstaan, gerelateerd aan onze onderwijsactiviteiten.
4. De klant is gehouden ons te vrijwaren voor alle aanspraken die derden terzake van de uitvoering van de overeenkomst tegen ons mochten doen gelden.

Artikel 8. Eigendomsvoorbehoud en zekerheid

1. Door ons geleverde cursus- en lesmaterialen blijven ons eigendom tot aan het moment van volledige betaling van al hetgeen de klant aan ons verschuldigd is.
2. Onverminderd het hiervoor in dit artikel bepaalde, is het de koper niet toegestaan lesmateriaal, adviezen en dergelijke aan derden te verkopen of ter beschikking te stellen zonder onze toestemming. Indien, met toestemming, lesmaterialen en dergelijke ten behoeve van andere partijen dan het Instituut worden gebruikt, verplicht de klant zich een en ander van te voren met het Instituut te overleggen en daarbij deugdelijke afspraken omtrent intellectueel eigendom en royalties met het Instituut te maken. De klant is gehouden de verkregen gelden uit eigendomsrecht en royalties onverwijld aan ons over te dragen, dan wel, indien niet tegen contante betaling is verkocht, de verkregen vorderingen onverwijld aan ons over te dragen.
3. Indien tengevolge van be- of verwerking door de klant ons eigendomsrecht rustend op de door ons geleverde lesmaterialen verloren is gegaan of anderszins schade is geleden, is de klant verplicht ten aanzien van de geleden schade een met het schadebedrag overeenkomende bankgarantie te stellen.

Artikel 9. Betaling

1. Betaling dient te geschieden in Euro's, contant op het Instituut te voldoen, of door overmaking op een door ons aangewezen bank- of girorekening. Dit in het eerste geval onmiddellijk bij aanvang van de cursus-, les- of seminardag(en), in het tweede geval bij overmaking uiterlijk veertien dagen voor de aanvang van de cursus, de lesdag of het seminar, dit alles tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien de klant niet tijdig tot (algehele) betaling van het verschuldigde uit de overeenkomst overgaat, is hij in verzuim zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist. Wij hebben dan het recht de nakoming van al onze verbintenissen jegens de koper op te schorten, onverminderd al onze rechten uit het gemene recht voortvloeiend.
3. Indien de klant ten aanzien van betaling in gebreke blijft, zijn wij gerechtigd voor alle nog te verrichten diensten en onderwijsactiviteiten contante betaling voor aanvang van de onderwijs- of advies- activiteit te verlangen. Ook zijn wij dan gerechtigd de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, waarbij op de klant evengoed de verplichting rust tot nakomen van iedere financiële verplichting, onverminderd ons recht op schadevergoeding. Bij niet nakomen van de betalingsverplichting wordt vanaf 60 dagen na factuurdatum een rentevergoeding gerekend van de wettelijke rente plus 2 %, berekend over het niet betaalde bedrag. Deze rente is onmiddellijk en zonder nadere ingebrekestelling opeisbaar. Alle met de incasso van gefactureerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtelijke incassokosten) komen ten laste van de klant/debiteur. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15 % van de hoofdsom met een minimum van vijftig euro, alles exclusief omzetbelasting.
4. Betalingen strekken conform artikel 6:44 Burgerlijk Wetboek eerst in mindering op de in lid 3 bedoelde kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom en de lopende rente.
5. Indien in de financiële positie van klant na het tot stand komen van de overeenkomst, doch voor de aflevering der adviezen of onderwijsactiviteiten een aanzienlijke verslechtering optreedt, zijn wij gerechtigd geheel of gedeeltelijk af te zien van verdere uitvoering van de overeenkomst, dan wel een wijziging van de betalingsvoorwaarden te vorderen.
6. Wij kunnen onze vorderingen uit hoofde van alle transacties overdragen aan een kredietverzekeraar naar keuze.

Artikel 10. Overmacht

Onder overmacht dient te worden verstaan, elke omstandigheid buiten onze macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van ons kan worden gevergd (niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming). Onder overmacht wordt mede verstaan: oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard ook, blokkade, boycot, natuurrampen, epidemieën, gebrek aan grondstoffen, verhindering en onderbreking van de transportmogelijkheden, storingen in ons bedrijf, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale en regionale (overheids-) instanties. Indien wij door overmacht onze leveringsplicht niet, niet behoorlijk of niet tijdig kunnen nakomen zijn wij gerechtigd de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte als ontbonden te beschouwen, dan wel voor bepaalde of onbepaalde tijd op te schorten, zulks te onzer keuze. Ingeval van overmacht kan de koper ons niet tot schadevergoeding aanspreken.

Artikel 11. Toepasselijk recht

Op de door ons gedane offertes en op alle door ons aangegane overeenkomsten is uitsluitend Nederland recht van toepassing.

Artikel 12. Geschillenbeslechting

Alle geschillen van welke aard ook verband houdende met/voortvloeiende uit door ons aangegane overeenkomsten en door ons verrichte onderwijs- en consultancy activiteiten worden berecht door de bevoegde rechter in Nederland of via nader overeen te komen arbitrage tussen partijen.