

Algemene Voorwaarden

Medical Support B.V.

Definities

In deze algemene leveringsvoorwaarden van Medical Support B.V. (hierna: de "Voorwaarden") wordt het volgende verstaan onder:

1. **a) Medical Support B.V.:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Medical Support B.V
2. **b) Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon, personenvennootschap, rechtspersoon of andere entiteit die met Medical Support B.V. een Overeenkomst aangaat, dan wel onderhandelt over de totstandkoming daarvan, dan wel daartoe een offerte vraagt of jegens wie Medical Support B.V. enige (rechts-)handeling verricht;
3. **c) Overeenkomst:** iedere tussen de Opdrachtgever en Medical Support B.V. tot stand gekomen Overeenkomst betreffende de deelname van de Opdrachtgever of diens werknemers aan of de opdracht tot het uitvoeren van cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen, dan wel de opdracht tot advisering, coaching en interventies in de ruimste zin van het woord, alsmede iedere (rechts)handeling ter voorbereiding en/of ter uitvoering van deze Overeenkomst, alsmede Open trainingen en Incompany
4. **d) Open trainingen:** cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen en programma's waarvoor op individuele basis wordt ingeschreven;
5. **e) Incompany trainingen:** cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen en programma's die door Medical Support B.V. (uitsluitend) aan de Opdrachtgever worden aangeboden;
6. **f) Diensten:** alle diensten c.q. werkzaamheden die het onderwerp van de Overeenkomst vormen, waaronder maar niet beperkt tot het geven van trainingsprogramma's, maatwerk, leer- en ontwikkelingstrajecten, talent-, team- en MD trajecten, adviestrajecten over structuur en (leer)cultuur, inclusief het verstrekken van bepaald cursus en trainingsmateriaal en toegang verlenen tot digitale leerondersteuning of platforms;
7. **g) Medewerker:** iedere (rechts)persoon, al dan niet in dienst van Medical Support B.V., die namens Medical Support B.V. met de uitvoering van de Overeenkomst c.q. het verrichten van de Diensten is belast.

Artikel 1 – Algemeen

1. Deze Voorwaarden maken deel uit van alle Overeenkomsten en zijn van toepassing op alle daarmee verband houdende (rechts)handelingen van Medical Support B.V. en de Opdrachtgever, waaronder aanbiedingen en offertes.
2. De toepasselijkheid van voorwaarden of bedingen van de Opdrachtgever wordt door Medical Support B.V. uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien sprake is van een Overeenkomst gesloten met meer dan één Opdrachtgever, zullen al deze Opdrachtgevers hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen die op grond van de Overeenkomst op een Opdrachtgever rusten.
4. Wijzigingen van c.q. aanvullingen op deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst zijn slechts van toepassing indien en voor zover deze door Medical Support B.V. schriftelijk zijn vastgelegd en gelden uitsluitend voor die betreffende Overeenkomst.
5. In afwijking van het bepaalde in de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden alle werkzaamheden, ongeacht of de opdracht is verleend met het oog op een bepaalde persoon, uitsluitend aanvaard en verricht door Medical Support B.V. en zijn de bestuurders alsmede

degenen die voor de vennootschap werkzaam zijn, niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk en eindigt de opdracht aan Medical Support B.V. niet door hun dood, onder curatele stelling, surséance of faillissement.

6. De Opdrachtgever met wie eenmaal op basis van de Voorwaarden een Overeenkomst werd gesloten, stemt in met toepasselijkheid van deze Voorwaarden op latere Overeenkomsten.
7. Medical Support B.V. neemt privacy serieus. Met het akkoord gaan van onze Algemene Voorwaarden is er ook kennis genomen van het Privacy Statement van Medical Support BV.

Artikel 2 – Offertes en totstandkoming Overeenkomsten

1. Offertes van Medical Support B.V. zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte anders is vermeld. Aan kennelijke verschrijvingen en/of fouten in de offerte kan de Opdrachtgever geen rechten ontleen.
2. De Overeenkomst tussen Medical Support B.V. en de Opdrachtgever komt slechts tot stand indien en voor zover:
 - a) de door Medical Support B.V. en de Opdrachtgever ondertekende schriftelijke bevestiging door Medical Support B.V. is ontvangen of Medical Support B.V. door middel van een digitale verzonden aanmelding of bevestiging de opdracht schriftelijk aanvaard;
 - b) door ondertekening door de Opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier.
3. Na de totstandkoming van de Overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen van medewerkers van Medical Support B.V., binden Medical Support B.V. slechts indien deze schriftelijk door Medical Support B.V. zijn bevestigd.

Artikel 3 – Prijzen en prijswijziging

1. De aangeboden en overeengekomen prijzen zijn:
 - a) gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de offerte respectievelijk de totstandkoming van de Overeenkomst geldende lonen, loonkosten en sociale- en overheidslasten c.q. belastingen;
 - b) exclusief reis-, verblijf- en materiaal- en shipmentkosten;
 - c) exclusief de kosten van de eventuele huur van audiovisuele apparatuur; voor het gebruik van digitale online en offline leerplatform, performance tools, analyse en management informatie en (interactieve) leertablets;
 - d) exclusief de huur van accommodatie;
 - e) exclusief de kosten van verblijf van docenten, trainers, adviseurs en deelnemers tenzij anders vermeld;
 - f) exclusief btw.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 geldt voor open trainingen een vaste prijs, waarin alle kosten zijn begrepen, met uitzondering van btw en met uitzondering van de huur van de accommodatie en de kosten van verblijf van de Opdrachtgever.
3. Medical Support B.V. is gerechtigd de prijzen, ook indien deze schriftelijk zijn bevestigd, te wijzigen als gevolg van marktontwikkelingen, overmacht of onvoorziene omstandigheden, daaronder begrepen loonstijgingen en stijgingen van sociale- en overheidslasten, een en ander indien tussen de totstandkoming van de Overeenkomst en de ingangsdatum van de Overeenkomst een periode van meer dan 3 maanden is gelegen.

Artikel 4 – Facturering

1. Betaling dient plaats te vinden binnen 28 dagen na dagtekening van de factuur, onverminderd het recht van Medical Support B.V. om vooruitbetaling te verlangen indien zij daartoe aanleiding ziet.
2. Alle aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen moeten zonder korting of inhouding worden voldaan. De Opdrachtgever is niet bevoegd tot verrekening.
3. Bij niet-betaling binnen de in lid 1 bedoelde termijn is de Opdrachtgever, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, in verzuim en is de Opdrachtgever over het openstaande bedrag een rentevergoeding verschuldigd gelijk aan de op dat moment in Nederland geldende wettelijke rente, vermeerderd met een opslag van 3%.
4. Alle kosten die voor Medical Support B.V. verbonden zijn aan de inning van hetgeen de Opdrachtgever aan Medical Support B.V. verschuldigd is, zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten (daaronder mede begrepen een redelijke vergoeding voor door de Medical Support B.V. aan de inning te besteden tijd) worden gesteld op ten minste 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van EUR 250,=.

Artikel 5 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van partijen onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van de verplichtingen van de ene partij jegens de andere partij geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van een partij kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden ook gerekend: ziekte of ontoereikende beschikbaarheid van trainers en adviseurs en/of wanprestatie bij of vertraging aan de zijde van toeleverancier(s) van Medical Support B.V. en bij door Medical Support B.V. in verband met de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden dan wel hun personeel en/of maatregelen van enige overheidsinstantie, alsmede het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning.
2. Partijen behouden zich beide het recht voor jegens de andere partij om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoet. Ingeval van overmacht heeft de Opdrachtgever geen recht op (enige) schadevergoeding, ook niet als Medical Support B.V. als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
3. Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en zal door Medical Support B.V. met inachtneming van lid 4 van dit artikel het factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van de Opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.
4. Medical Support B.V. is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende Overeenkomst zijn verricht, voordat de, tot nakoming verhinderende omstandigheid, zich aandiende.
5. De partij die meent in overmacht te verkeren, dient de andere partij daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

Artikel 6 – Annulering en wijziging Incompany training

1. Annulering van een Incompany training dient schriftelijk te geschieden.
2. Ingeval van annulering van een Incompany training is de Opdrachtgever een vierde gedeelte van de overeengekomen prijs aan Medical Support B.V. verschuldigd, indien tussen de datum

van de in lid 1 bedoelde schriftelijke kennisgeving en de voor de uitvoering van de Overeenkomst overeengekomen startdatum een periode is gelegen van meer dan één maand, de dag van de schriftelijke berichtgeving en de dag van aanvang van de uitvoering niet meegerekend.

3. Ingeval van annulering van een Incompany training binnen één maand voor de overeengekomen datum van uitvoering is de Opdrachtgever de overeengekomen prijs aan Medical Support B.V:
 - a) geheel verschuldigd ingeval van een Overeenkomst voor zes dagen of korter;
 - b) voor de helft verschuldigd ingeval van een Overeenkomst van meer dan zes dagen.
4. Kosten die Medical Support B.V. aan derden verschuldigd is in verband met de uitvoering van de Overeenkomst worden ingeval van annulering integraal aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.
5. Ingeval van data wijzigingen (verplaatsing) van een Overeenkomst voor de overeengekomen datum van uitvoering is de Opdrachtgever aan Medical Support B.V. verschuldigd:
 - a. 75% van de overeengekomen prijs ingeval bij zes dagen of korter, met een maximum van € 7.500,-
 - b. 50% van de overeengekomen prijs ingeval van meer dan zes dagen tot één maand, met een maximum van € 5.000,-
 - c. 25% van de overeengekomen prijs ingeval van meer dan één maand, met een maximum van € 2.500,-
 - d. Voor arrangementen geldt ten alle tijden **Artikel 9**
6. Wijzigingen in de data en/of de aard en de omvang van de Overeenkomst dienen altijd vooraf met Medical Support B.V. overeengekomen te worden.

Artikel 7 – Annulering en wijziging van deelname aan Open trainingen

1. Annulering van Open trainingen dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
2. Ingeval van annulering is de Opdrachtgever:
 - a) De overeengekomen prijs niet verschuldigd ingeval van annulering tot vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Overeenkomst;
 - b) De volledige overeengekomen prijs verschuldigd ingeval van annulering binnen vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Overeenkomst.
3. De Overeenkomst tot deelname aan een Open training kan door de Opdrachtgever schriftelijk worden gewijzigd.
4. Ingeval van wijziging van de Overeenkomst is deelnemer:
 - a) 25% van de prijs verschuldigd ingeval van wijziging binnen vier tot twee weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Overeenkomst;
 - b) 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd ingeval van wijziging binnen twee weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Overeenkomst.
5. Bij de toepassing van lid 2 en lid 4 van dit artikel wordt de dag van verzending van de in lid 1 en lid 3 bedoelde schriftelijke mededeling en de overeengekomen dag van uitvoering van de Overeenkomst niet meegerekend.
6. Indien de Opdrachtgever op de overeengekomen dag van uitvoering van de Overeenkomst niet verschijnt of nadien onregelmatig aanwezig is, is opdrachtnemer gerechtigd dat aan te merken als een annulering van de volledige Overeenkomst.
7. De Opdrachtgever is gerechtigd ingeval van verhindering een vervanger te laten deelnemen aan de opleiding waarvoor hij zich heeft ingeschreven, tegen het overeengekomen tarief.

Artikel 8 – Annulering (hotel)arrangement

1. Eventuele kosten voor het niet tijdig annuleren worden bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.
2. Ingeval van annulering is de Opdrachtgever:
 - a) De overeengekomen prijs niet verschuldigd ingeval van annulering of wijziging tot vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van het (hotel)arrangement;
 - b) De volledige overeengekomen prijs verschuldigd ingeval van annulering of wijziging binnen vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van het (hotel)arrangement.

Artikel 9 – Klachtenregeling

1. Medical Support B.V. heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle Diensten die aan de Opdrachtgevers worden geleverd.
2. Een klacht dient schriftelijk aan de directie van Medical Support B.V. te worden gericht, op straffe van verval van recht van klagen, binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht. Gebreken die redelijkerwijs niet binnen die termijn ontdekt kunnen worden dienen uiterlijk binnen tien dagen na ontdekking ofwel redelijkerwijs ontdekt had kunnen zijn, schriftelijk aan Medical Support B.V. te worden gemeld, zulks op straffe van verval van het recht tot klagen.
3. De directie van Medical Support B.V. neemt binnen twee weken na ontvangst van de klacht contact op met de Opdrachtgever om een afspraak te maken over de afwikkeling van de klacht.
4. De Opdrachtgever zal alle voor onderzoek van de klacht noodzakelijke medewerking verlenen. Indien de Opdrachtgever geen medewerking verleent of anderszins onderzoek niet (meer) mogelijk is, wordt de klacht niet in behandeling genomen en heeft de Opdrachtgever geen aanspraken terzake. Indien de klachten ongegrond zijn gebleken, zijn de kosten van het onderzoek van de klacht voor rekening van de Opdrachtgever. Aan het in behandeling nemen van een klacht kan de Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
5. Medical Support B.V. zal het resultaat van de beslissing schriftelijk meedelen aan de Opdrachtgever.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

1. Medical Support B.V. is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de voor haar uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de Opdrachtgever aantoonst dat de tekortkoming te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van Medical Support B.V.
2. Medical Support B.V. is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte gevolgschade, daaronder begrepen schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
3. Indien Medical Support B.V., met inachtneming van het in de wet, in de Overeenkomst en in deze algemene voorwaarden bepaalde jegens de Opdrachtgever aansprakelijk mocht zijn, is de vergoedingsplicht van Medical Support B.V. in alle gevallen beperkt tot de voor de uitvoering van de Overeenkomst overeengekomen prijs, waarbij ingeval van een duurovereenkomst wordt uitgegaan van de overeengekomen prijs voor één jaar, dan wel tot een bedrag van maximaal € 454.000,=, indien laatst vermeld bedrag lager is dan het bedrag van de overeengekomen prijs.
4. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die door de werknemers van Medical Support B.V. in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst wordt geleden en verplicht zich Medical Support B.V. te vrijwaren voor aanspraken van die werknemers.
5. De deelnemer dient gezond aan de uitvoering van de overeenkomst deel te nemen. Medical Support B.V. is niet aansprakelijk voor de gezondheid van de deelnemer. Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst sportactiviteiten of daarmee

vergelijkbare activiteiten worden ontplooid dienen de deelnemers zelf te beoordelen of zij fysiek tot deelname in staat zijn. Deelname aan de uitvoering van de overeenkomst is voor eigen risico van de deelnemer.

Artikel 11 – Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, inzake alle door Medical Support B.V. verstrekte en samengestelde zaken alsmede alle intellectuele eigendomsrechten welke ontstaan als gevolg van het verrichten van Diensten, berusten uitsluitend bij Medical Support B.V. en blijven aldaar berusten. De Opdrachtgever verkrijgt slechts die rechten die hem nadrukkelijk onder enige Overeenkomst worden toegekend.
2. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Medical Support B.V. zijn de Opdrachtgever en deelnemer niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van de ter beschikking gestelde zaken te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.

Artikel 12 – Vervaltermijn

1. Voor zover in deze Voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de Opdrachtgever jegens Medical Support B.V. in verband met de uitvoering van de Overeenkomst door Medical Support B.V. in ieder geval na één jaar na het moment waarop de Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden. In alle gevallen vervallen voornoemde rechten en andere bevoegdheden na twee jaar na de levering van de Diensten.
2. In geen geval rust op Medical Support B.V. een schadevergoedingsverplichting na twee jaar na levering van de Diensten.

Artikel 13 – Slotbepaling

1. Op alle Overeenkomsten tussen Medical Support B.V. en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, voortvloeiende uit de tussen Medical Support B.V. en de Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten zullen worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter van de Rechtbank Gelderland, locatie Arnhem, onverminderd het recht van Medical Support B.V. zich te wenden tot een andere, op grond van de wet bevoegde rechter.