

Algemene voorwaarden

Dynamic Medical & Veterinary Products bv, Bedrijvenpark Twente 165L, Almelo hierna te noemen: gebruiker

Artikel 1 Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

Gebruiker: de gebruiker van de algemene voorwaarden;

Opleidingen: alle opleidingen/congressen die aangeboden worden door gebruiker;

Koper: de wederpartij van gebruiker, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf;

Overeenkomst: de overeenkomst tussen gebruiker en koper.

Artikel 2 Algemeen

1. De bepalingen van deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen gebruiker en een koper waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. Algemene voorwaarden van de koper zijn slechts van toepassing indien uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat deze met uitsluiting van deze voorwaarden op de overeenkomst van toepassing zijn. Alsdan zullen eventueel nog strijdige bepalingen in de algemene voorwaarden van gebruiker en koper slechts tussen partijen gelden, indien en voor zoveel zij deel uitmaken van de voorwaarden van gebruiker.

4. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Gebruiker en koper zullen alsdan overleggen teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zover mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. De door gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende dertig dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de koper schriftelijk binnen dertig dagen wordt bevestigd.

2. Levertijden in offertes van de gebruiker zijn indicatief en geven de koper bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege alsmede verzend- en eventuele vervoerskosten, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij gebruiker anders aangeeft.

5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

Artikel 5 Levering

1. Levering geschiedt af magazijn van gebruiker.

2. Indien levering geschiedt op basis van "Incoterms", zullen de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende "Incoterms" van toepassing zijn.

3. Koper is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat gebruiker deze bij hem aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze hem volgens de overeenkomst ter beschikking worden gesteld.

4. Indien de koper afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is gebruiker gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van koper.

5. Indien gebruiker een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de koper gebruiker schriftelijk in gebreke te stellen.

6. Gebruiker is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. Gebruiker is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.

Artikel 6 Onderzoek, reclames

1. Koper is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort koper te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen, althans voldoet aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.

2. Eventuele zichtbare gebreken of tekorten behoren binnen drie dagen na levering schriftelijk aan gebruiker te worden gemeld. Niet zichtbare gebreken of tekorten behoren binnen drie weken na ontdekking doch uiterlijk binnen 12 maanden na levering te worden gemeld.

3. Indien ingevolge het vorig lid tijdig wordt gereclameerd, blijft koper verplicht tot afname en betaling van de gekochte zaken. Wenst koper gebrekkige zaken te retourneren, dan geschiedt zulks met voorafgaande schriftelijke toestemming van de gebruiker op de wijze zoals door gebruiker aangegeven.

Artikel 7 Vergoedingen, prijs en kosten

1. Indien gebruiker met de koper een vaste verkoopprijs is overeengekomen, is de gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van de prijs.

2. Gebruiker mag onder andere prijsstijgingen doorberekenen, indien zich tussen het moment van aanbieding en uitvoering van de overeenkomst significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld wisselkoersen, lonen, grondstoffen, half-fabrikaten verpakkingsmateriaal. 3. De door gebruiker gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

Artikel 8 Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
2. Indien koper in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de koper van rechtswege in verzuim. Koper is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat koper in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de koper zijn de vorderingen van gebruiker op de koper onmiddellijk opeisbaar.
4. Gebruiker heeft de mogelijkheid een kredietbeperkingstoeslag van 2% in rekening te brengen. Deze toeslag is niet verschuldigd bij betaling binnen 7 dagen na factuurdatum.

Artikel 9 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door gebruiker geleverde zaken blijven eigendom van gebruiker totdat de koper alle betalingsverplichtingen is nagekomen.
2. De koper is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is koper verplicht gebruiker zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. De koper verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
5. Voor het geval dat gebruiker zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de koper reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan gebruiker of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van gebruiker zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

Artikel 10 Garantie

1. Gebruiker garandeert dat de te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan kunnen worden gesteld en vrij zijn van welke gebreken ook.
2. De onder 1. genoemde garantie geldt gedurende een periode van 12 maanden na factuurdatum.
3. Indien de te leveren zaken niet voldoen aan deze garanties, zal gebruiker de zaak binnen redelijke termijn na ontvangst daarvan dan wel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door koper, naar keuze van gebruiker, vervangen of zorgdragen voor herstel. In geval van vervanging verbindt koper zich reeds nu de vervangen zaak aan gebruiker te retourneren en de eigendom aan gebruiker te verschaffen.
4. De te dezen genoemde garantie geldt niet wanneer het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer, zonder schriftelijke toestemming van gebruiker, koper of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel trachten aan te brengen aan de zaak of deze hebben aangewend voor doeleinden waarvoor de zaak niet bestemd is.
5. Indien de door gebruiker verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak er voor wordt verstrekt.

Dynamic-bv.nl // UltrasoundinFocus.nl // UltraSoundssystem.shop

Bedrijvenpark Twente 165L // 7602 KE Almelo The Netherlands // E info@dynamic-bv.nl

T +31 (0)546 658 580 // KVK 06069651 // BTW NL804 549 771 B01 // Rabobank NL40 RABO 0381334562

Artikel 11 Incassokosten

1. Is koper in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van koper. Indien koper in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00.
2. Indien gebruiker hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van koper.
4. Koper is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. Indien door gebruiker geleverde zaken gebrekkig zijn, is de aansprakelijkheid van gebruiker jegens koper beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden onder "Garanties" is geregeld.
2. Indien gebruiker aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het factuurbedrag van de geleverde goederen, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van gebruiker in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
3. 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; - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover koper aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
4. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker of zijn ondergeschikten.

Artikel 13 Risico-overgang

1. Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op koper over op het moment waarop deze aan koper juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van koper of van een door koper aan te wijzen derden worden gebracht.

Artikel 14 Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.
3. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker zijn verbintenis had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5. Voor zoveel gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Koper is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijk overeenkomst.

Artikel 15 Vrijwaringen

1. De koper vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de koper verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

2. Indien koper aan gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 16 Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die gebruiker toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Het is de koper niet toegestaan veranderingen in de zaken aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.

3. Gebruiker behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 17 Geschillen

1. De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 18 Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de koper is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 19 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Enschede.

2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds doorslaggevend.

3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst

Addendum

Dynamic-bv.nl // UltrasoundinFocus.nl // UltraSoundssystem.shop

Bedrijvenpark Twente 165L // 7602 KE Almelo The Netherlands // E info@dynamic-bv.nl

T +31 (0)546 658 580 // KVK 06069651 // BTW NL804 549 771 B01 // Rabobank NL40 RABO 0381334562

Aanvullende algemene voorwaarden opleidingen/congressen verzorgd door Dynamic Medical & Veterinary Products B.V., Bedrijvenpark Twente 165L, Almelo hierna te noemen: gebruiker

Dit addendum bevat alle voorwaarden gericht op opleidingen/congressen die aangeboden worden door gebruiker hierna te noemen: opleidingen

a1. Opleidingsaanbod en –kosten

Voor het actuele opleidingsaanbod en kosten verwijzen wij naar onze website:

www.ultrasoundinfocus.nl

Een DynamicGebruiker krijgt korting bij deelname aan de opleidingen die door Dynamic in eigenbeheer worden georganiseerd. Een DynamicGebruiker is een praktijk die een echosysteem bij Dynamic heeft aangeschaft en die als hoofdsysteem in de praktijk wordt gebruikt.

Bij twijfel zal Dynamic de hoogste prijs factureren, als de deelnemer aantoonbaar is dat zij wel DynamicGebruiker is dan zal Dynamic het te hoge bedrag crediteren.

a2. Aanmelding en plaatsing

Aanmelding voor deelname aan een opleiding geschiedt via het online inschrijfformulier op de website van gebruiker: www.ultrasoundinfocus.nl

De inschrijvingen worden door gebruiker geregistreerd op volgorde van ontvangst totdat het maximum aantal deelnemers voor de betreffende opleiding is bereikt.

Gebruiker zal binnen twee weken na ontvangst van het online-inschrijfformulier de inschrijving van de deelnemer per e-mail bevestigen. De deelnemer is dan definitief ingeschreven.

Aanmeldingen boven een gesteld maximum worden geregistreerd op een wachtlijst.

De plaatsing op een wachtlijst wordt aan de deelnemer per e-mail bevestigd.

a3. Correspondentie omtrent opleidingen

Twee weken voor aanvang van de opleiding wordt aan de deelnemer de definitieve bevestiging, routebeschrijving en factuur per e-mail toegestuurd.

a4. Bedenktijd

Voor particulieren is een bedenktijd vastgesteld van 14 dagen waarna de annuleringsvoorwaarden gelden. Schrijft u bedrijfsmatig in voor onze scholing dan gelden direct de annuleringsvoorwaarden.

a5. Annulering en kosten

Als de deelnemer door omstandigheden verhinderd is deel te nemen, dan dient dit via e-mail (info@dynamic-bv.nl) kenbaar te worden gemaakt.

- Bij annuleren tot 6 weken voor van aanvang eerste opleidingsdag wordt € 25,00 administratie kosten in rekening gebracht
- Bij annulering van 6 weken tot één maand voor de eerste opleidingsdag wordt 10 % van het totale cursusgeld in rekening gebracht met een minimum van € 35,00
- Bij annulering één maand tot 14 dagen voor de eerste opleidingsdag wordt 25 % van het totale cursusgeld in rekening gebracht
- Bij latere annulering wordt geen restitutie verleend

Het is mogelijk bij annulering zelf voor een vervanger zorg te dragen. Dit kan zonder extra kosten. Hiervoor dient wel een e-mail te worden verstuurd met de naam van degene die ervoor in de plaats komt, inclusief alle relevante informatie met betrekking tot aanvraag voor eventuele accreditatie.

Dynamic-bv.nl // UltrasoundinFocus.nl // UltraSoundssystem.shop

Bedrijvenpark Twente 165L // 7602 KE Almelo The Netherlands // E info@dynamic-bv.nl

T +31 (0)546 658 580 // KVK 06069651 // BTW NL804 549 771 B01 // Rabobank NL40 RABO 0381334562

a6. De betalingsvoorwaarden

Bij de online inschrijving machtigt de deelnemer de gebruiker het verschuldigde bedrag per éénmalige automatische incasso te innen.

a7. Annulering opleiding door gebruiker

Mogelijke redenen voor het niet doorgaan van een opleiding kunnen zijn:

- Een docent ziek of verhinderd is en er geen adequate vervanger beschikbaar is
- Er een weeralarm is afgegeven voor extreem weer en zeer gevaarlijke situaties op de weg ontstaan
- Er een te gering aantal aanmeldingen is

Wanneer er een te gering aantal aanmeldingen is voor een opleiding dan verplicht de gebruiker zich de deelnemer minimaal twee weken van tevoren te informeren. Tevens verplicht de gebruiker zich bij nieuw geplande data deze deelnemers direct te informeren en voorrang te geven voor inschrijving binnen een gestelde termijn. Indien er al een betaling heeft plaatsgevonden zal gebruiker dit bedrag binnen 7 werkdagen terugstorten aan cursist.

a8. Vertrouwelijkheidsbeginsel

Alle gegevens die gebruiker verkrijgt bij de inschrijving van deelnemers aan opleidingen worden vertrouwelijk behandeld. Deze gegevens worden uitsluitend door gebruiker voor opleidingsdoeleinden gebruikt en niet openbaar gemaakt of aan derden verstrekt.

De verstrekking van persoonsgegevens aan instanties t.b.v. accreditatie vallen niet onder het vertrouwelijkheidsbeginsel.

a9. Copyright/Eigendomsrecht

Het copyright/eigendomsrecht van alle syllabussen en presentaties, digitaal en hardcopy, behoort toe aan gebruiker.

Alle presentaties en syllabussen uitgereikt aan deelnemer mogen enkel voor persoonlijke doeleinden gebruikt worden. Duplicatie en gebruik van deze materialen voor eigen en andere opleidingsdoeleinden is niet toegestaan.

a10. Disclaimer

De opleidingen zijn in goed vertrouwen en zorgvuldig samengesteld. Gebruiker en haar docenten zijn echter niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat door het volgen van opleidingen of de toepassing van de in de opleiding behandelde stof. Gebruiker is niet aansprakelijk voor eventuele schade als een opleiding niet doorgaat, ongeacht de reden van de annulering.

A11. Klachtenprocedure

Wij hechten veel waarde aan het bieden van kwaliteit. Na iedere door ons gegeven opleidingen, verzoeken wij u dan ook feedback te geven op de door ons gegeven scholing. Hierdoor stelt u ons en onze docenten, in staat cursussen te verbeteren en nog beter aan te laten sluiten op uw behoeften.

Mocht u dan ook zaken tegenkomen, die niet voldoen aan uw verwachtingen of behoeften, dan vernemen wij dit graag. Slechts dan stelt u ons ook in staat, samen met u, te zoeken naar een oplossing.

Uw klacht zal dan behandeld worden volgens onderstaande procedure.

Klachtverantwoordelijke

De door UltrasoundinFocus aangewezen die de klacht behandelt: Petra Massink, directeur Dynamic

Klachten

- Klachten kunnen schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden bij Ultrasound in Focus;
- Alle klachten dienen door beide partijen vertrouwelijk worden behandeld;
- De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen;
- Indien de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, nadere informatie nodig heeft, dan wordt deze informatie bij de klager, docent of andere betrokkenen opgevraagd;
- De klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan wordt de klager geïnformeerd over de voortgang van de procedure;
- De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van het dossier contact met de klager op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of via elektronische weg geschieden;
- Na afronding van de klacht ontvangt de klager in ieder geval een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure;
- Mocht er na de uitspraak geen overeenstemming bereikt zijn, dan kunnen partijen gebruik maken van de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Uitspraak zal dan voor beide partijen bindend zijn;
- De dossiers betreffende ingediende klachten worden minimaal 24 maanden na datum indiening bewaard.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Klachten van cursisten van UltrasoundinFocus binnen een redelijke termijn af te handelen;
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld;
- Oorzaken van klachten van opdrachtgevers van UltrasoundinFocus vast te stellen en te analyseren, om zo de kwaliteit van de dienstverlening van UltrasoundinFocus te verbeteren;
- Behoud en verbetering van de relatie met de opdrachtgever van UltrasoundinFocus door een juiste en constructieve afhandeling van de klacht.