

## Algemene voorwaarden

### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1. Leverancier betekent pm4all bvba en elke onderaannemer van pm4all bvba.
2. In-company opleiding, cursus, training of examen betekent een door leverancier geleverde opleiding, cursus, training of examen voor een individuele klant op een locatie gespecificeerd door de klant.
3. Open inschrijving opleiding, cursus, training of examen betekent een door leverancier geleverde opleiding, cursus, training of examen op een locatie gespecificeerd in de beschrijving van de opleiding, cursus, training of examen.
4. Consulting of consultancy betekent door leverancier geleverd professioneel advies en/of dienstverlening op een locatie gespecificeerd door de klant.
5. In-company service of dienst betekent één van de services of diensten vermeld onder Artikel 1 punten 2 en 4.
6. Open inschrijving service of dienst betekent de services of diensten vermeld onder Artikel 1 punt 3.
7. Service of dienst in het algemeen betekent de services of diensten vermeld onder Artikel 1 punten 5 en 6.
8. Klant betekent de wederpartij van leverancier.  
Klant betekent ook de persoon, firma of bedrijf geïdentificeerd als inschrijvende voor één of meerdere deelnemers aan een open inschrijving of in-company opleiding.  
Klant betekent de persoon, firma of bedrijf geïdentificeerd als de aanvrager en/of de persoon die bevestigt voor dienstverlening.
9. Deelnemer, cursist of kandidaat betekent een persoon van de klant die deelneemt aan een open inschrijving of in-company training.
10. Aanbieding, voorstel of offerte betekent de aanbieding, het voorstel of offerte door leverancier aan klant.
11. Bevestiging betekent de rechtshandeling gesteld door de klant waardoor tussen de leverancier en klant een bindende overeenkomst wordt gesloten, waarbij de leverancier het recht heeft om de klant te factureren.
12. Overeenkomst betekent de juridisch bindende overeenkomst tussen leverancier en klant.
13. Cursusmateriaal of precursusmateriaal betekent alle presentaties, boeken, handboeken, documentatie, lijsten, instructies en verklaringen in ofwel machine-leesbare, elektronische of afgedrukte vorm.
14. Met dagen wordt bedoeld kalenderdagen.
15. Met werkdagen wordt bedoeld elke dag in de week behalve zaterdag, zondag en Belgische statutaire vakantiedagen.

### Artikel 2. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, voorstel, offerte en overeenkomst tussen leverancier en klant waarop leverancier 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 leverancier, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Leverancier en klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden "naar de geest" van deze bepalingen.
6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze voorwaarden.
7. Indien klant niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat leverancier in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.

### Artikel 3. Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

1. Van toepassing is steeds de versie die openbaar beschikbaar is gesteld op de website van leverancier c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand brengen van de overeenkomst.
2. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg ervan.

### Artikel 4. Aanbiedingen, voorstellen en offertes

1. Alle aanbiedingen, voorstellen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod, voorstel of offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. Leverancier kan niet aan zijn aanbiedingen, voorstellen of offertes worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbiedingen, voorstellen of offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in het kader van in-company opleiding, training, cursus of examen en consultancy door de leverancier gemaakte voorstellen en offertes zijn vrijblijvend, zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Leverancier is slechts aan de

- voorstellen en offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door klant, op elke pagina geparafeerd en op de voorziene plaats ondertekend door alle partijen, schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
- De prijzen in de genoemde aanbiedingen, voorstellen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
  - Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in het voorstel of offerte opgenomen aanbod is leverancier daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet in overeenstemming met deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij leverancier anders aangeeft.
  - Een samengestelde prijsopgave verplicht leverancier niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
  - Aanbiedingen, voorstellen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

## Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

- Leverancier zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment betekende stand der wetenschap.
- Leverancier behoudt de volledige zeggenschap over hoe hij of diens aangestelden de werkzaamheden uitvoert, voor zover deze in overeenstemming met zijn met de overeengekomen afspraken in de overeenkomst.
- De inhoud en/of samenstelling van de uit te voeren werkzaamheden zijn enkel bedoeld als algemene richtlijn en maken geen deel uit van de overeenkomst. Leverancier behoudt zich het recht voor om redelijke variaties aan te brengen aan de inhoud en samenstelling van de werkzaamheden zonder enige melding.
- Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Leverancier garandeert dat alle aangestelde personeelsleden zijn van of gebonden zijn met leverancier.
- De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens of materialen, waarvan leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan leverancier worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens of materialen niet tijdig aan leverancier zijn verstrekt, heeft leverancier het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.
- Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat leverancier is uit gegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of materialen, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor leverancier kenbaar behoorde te zijn.
- Leverancier is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fases uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan leverancier de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- Indien door leverancier of door leverancier ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op locatie van klant of een door de klant aangewezen locatie, draagt klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- Klant vrijwaart leverancier voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan klant toerekenbaar is.
- Indien de klant in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens gebruik gehouden is, dan is de klant aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van de leverancier daardoor direct of indirect ontstaan.

## Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de klant, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Leverancier zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Leverancier zal de klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal leverancier de klant hierover tevoren inlichten.
- Indien een vaste vergoeding en/of kosten is overeengekomen zal leverancier daarbij voor zover mogelijk aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze vergoeding en/of kosten tot gevolg heeft.
- In afwijking van punt 3 zal leverancier geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan leverancier kunnen worden toegerekend.
- Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is leverancier gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen leverancier bevoegde persoon en de klant akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van leverancier op en is voor de klant geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
- Zonder daarmee in gebreke te komen, kan leverancier een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden op te leveren zaken.

## Artikel 7. Contractsduur, uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen leverancier en klant wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de klant leverancier derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Leverancier dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

## Artikel 8. Vergoedingen en kosten

1. Voor aanbiedingen, voorstellen, offertes en overeenkomsten waarin een vaste vergoeding en/of kost wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de punten 2, 4 en 6 t.e.m. 13 van dit artikel. Indien geen vaste vergoeding en/of kost wordt overeengekomen, gelden de punten 3 t.e.m. 13 van dit artikel.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste vergoeding en/of kost overeenkomen.
3. Indien geen vaste vergoeding en/of kost wordt overeengekomen, zal de vergoeding en/of kost worden vastgesteld op grond van wettelijk bestede uren. De vergoeding en/of kost wordt berekend volgens de gebruikelijke uur- of dagtarieven van leverancier, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uur- of dagtarief is overeengekomen.
4. De vergoedingen en/of kosten en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW of enige verkoopstaks, dewelke zal worden toegevoegd aan het toepasselijk tarief. De Belgische BTW zal van toepassing zijn, ongeacht de klant of deelnemers hun nationaliteit of woonplaats, indien de service of dienst plaatsvindt in België.
5. Facturering van de werkzaamheden zal tenminste maandelijks plaatsvinden in overeenstemming met het overeengekomen uur- of dagtarief of pro-ratio in overeenstemming met de vaste vergoeding en/of kost.
6. Alle vermelde prijzen omvatten geen reis- of verblijfskosten, dewelke de klant of deelnemer zou moeten maken om deel te nemen aan een service en/of dienst van welke aard dan ook.
7. Met betrekking tot open inschrijving opleiding, cursus, training of examen zijn de open inschrijving services, cursusmateriaal, lunch, drank en het redelijk gebruik van materiaal, publicaties en machines (voor zover van toepassing) voor de deelnemer inbegrepen in de prijs voor de duur van de desbetreffende open inschrijving service of dienst.
8. Indien leverancier met de klant een vaste vergoeding en/of kost of uur- of dagtarief overeenkomt, is leverancier niettemin ten allen tijde gerechtigd tot verhoging van deze vaste vergoeding en/of kost of tarief zonder dat de klant in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzien waren.
9. Bovendien mag leverancier de vergoeding en/of kost verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan leverancier, dat in redelijkheid niet van leverancier mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen de oorspronkelijk overeengekomen vergoeding en/of kost.
10. Leverancier zal de klant het voornemen tot verhoging van de vergoeding en/of kost of tarief schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
11. Leverancier ontvangt het overeengekomen bedrag als vergoeding voor de door hem uitgevoerde opdracht. Eventuele loonbelastingclaims, verschuldigde sociale verzekeringspremies, boetes en/of interest voortvloeiende uit deze overeenkomst zijn geheel, zonder uitzondering, voor rekening van leverancier.
12. Leverancier vrijwaart klant zo mogelijk voor alle verplichtingen met betrekking tot loonbelasting, sociale verzekeringspremies, pensioen of welke andere verplichting ook betrekking hebbend op werknemers van leverancier. Indien klant echter om welke reden dan ook gehouden is uit hoofde van deze overeenkomst sociale verzekeringspremies en/of loonbelasting, al dan niet met terugwerkende kracht, te betalen voor werknemers van leverancier, zal leverancier de door klant daadwerkelijk betaalde bedragen op eerste verzoek van klant integraal aan klant vergoeden.
13. Voorts zal leverancier, indien de rechtsverhouding onverhoopt wordt beschouwd als een dienstverband tussen klant en de door de leverancier ter beschikking gestelde personen, de ten onrechte aan klant gefactureerde en door klant betaalde BTW vergoeden.

## Artikel 9. Betaling

1. Leverancier is gerechtigd een factuur te sturen naar klant bij ontvangst van bevestiging van een aanbieding, voorstel, offerte of overeenkomst, alsook bij ontvangst van bevestiging door klant van een open inschrijving opleiding, cursus, training of examen.
2. Betaling dient te geschieden 30 dagen na factuurdatum, op een door leverancier aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
3. Indien betaling binnen 30 dagen na factuurdatum geschiedt, zal door leverancier geen toeslag in rekening worden gebracht.
4. Leverancier behoudt zich het recht voor om een nalatigheidinterest te vorderen voor iedere betaling, na 30 dagen na factuurdatum, conform de wet van 2 augustus 2002 inzake de betalingsachterstand bij handelstransacties, zijnde de toepasselijke gemiddelde interestvoet van de Europese Centrale Bank verhoogd met 7 procentpunten. Tevens zal een forfaitair bedrag als schadevergoeding worden aangerekend ten belope van 10% van de factuur met een minimum van € 250.00, teneinde de invorderingskosten en administratiekosten te vergoeden.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van leverancier op de klant onmiddellijk opeisbaar.
6. Leverancier heeft het recht de door klant gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Leverancier kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de klant een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Leverancier kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

7. De klant is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan leverancier verschuldigde.

### Artikel 10. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door leverancier geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz. blijven eigendom van leverancier totdat de klant alle navolgende verplichtingen uit alle met leverancier gesloten overeenkomsten deugdelijk is nagekomen.
2. De klant dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van leverancier veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is klant verplicht leverancier zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
3. De klant verplicht zich het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan leverancier ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is leverancier gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de klant zich er jegens leverancier bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken te) zijn.
4. Voor het geval dat leverancier zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de klant al nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan leverancier of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van leverancier zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

### Artikel 11. Onderzoek, klachten

1. Indien de klant tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De klant blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij leverancier opdracht gegeven heeft.
2. De klant is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de klant te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met wat is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden op aangetekende wijze worden gemeld aan leverancier. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in staat is adequaat te reageren. De klant dient leverancier in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
3. Gebreken of klachten dewelke worden geuit na deze termijn van 14 dagen na voltooiing van de desbetreffende werkzaamheden zijn niet ontvankelijk. Indien van een gebrek of klacht later melding wordt gemaakt, dan komt de klant geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
4. Indien een klacht gegrond is, zal leverancier de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal leverancier slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van Artikel 15.
6. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van leverancier daardoor gevallen, integraal voor rekening van de klant.
7. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens leverancier en de door leverancier bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

### Artikel 12. Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst ten allen tijde schriftelijk opzeggen.
2. Indien de overeenkomst voortijdig of tussentijds wordt opgezegd door klant, heeft leverancier recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken omzetverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan leverancier zijn toe te rekenen.
3. Indien de overeenkomst voortijdig of tussentijds wordt opgezegd door de klant, en voor overeenkomsten volgens een overeengekomen uur- of dagtarief, waar geen vaste vergoeding en/of kost is overeengekomen, daarin begrepen consulting of consultancy opdrachten, is de klant alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan klant.
4. Indien de overeenkomst voortijdig of tussentijds wordt opgezegd door de leverancier, en voor overeenkomsten volgens een overeengekomen uur- of dagtarief, waar geen vaste vergoeding en/of kost is overeengekomen, zal leverancier in overleg met klant zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij de opzegging aan klant toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor leverancier extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de klant in rekening gebracht. De klant is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij leverancier anders aangeeft.
5. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor leverancier extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan klant in rekening gebracht.
6. Indien de overeenkomst voortijdig of tussentijds wordt opgezegd door de leverancier, en voor overeenkomsten waar een vaste vergoeding en/of kost is overeengekomen, daarin begrepen opleidingen, cursussen trainingen of examens, geldt dat de leverancier zich het recht behoudt om deze te wijzigen, te onderbreken of te annuleren, mits een voorafgaande redelijke termijn te respecteren, behalve in het geval van een noodgeval. De klant heeft in dit geval recht op terugbetaling van de reeds betaalde vergoedingen en/of kosten aan leverancier in het geval van een annulatie of wijziging van de overeenkomst of belangrijke wijziging van locatie, maar zal niet gerechtigd zijn enige compensatie van kosten of schade te bekomen ten gevolge van dergelijke annulatie of wijziging.

7. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien er voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de klant, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de klant niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het leverancier vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van leverancier op de klant zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.  
Dit recht komt klant eveneens toe indien leverancier in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of het vrije recht over haar vermogen verliest.

### Artikel 13. Opschorting en ontbinding

- Leverancier is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, als
  - klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  - na het sluiten van de overeenkomst leverancier ter kennis genomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen, in geval er goede grond bestaat te vrezen dat de klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
  - klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - door vertraging aan de zijde van de klant niet langer van leverancier kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- Indien de klant zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is leverancier gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de klant, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
- Voorts is leverancier bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevorderd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van leverancier op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien leverancier de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- Indien de ontbinding aan de klant toerekenbaar is, is leverancier gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- Indien leverancier tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

### Artikel 14. Teruggave ter beschikking gestelde zaken

- Indien leverancier aan klant bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is klant gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de klant deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
- Indien klant, om welke reden dan ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder punt 1 genoemde verplichting, heeft leverancier het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op klant te verhalen.

### Artikel 15. Aansprakelijkheid

- Indien leverancier aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat leverancier is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- Iedere schrijffout, vergissing of weglating in welke soort verkochte literatuur, administratieve documentatie, cursusmateriaal, precursusmateriaal, aanbieding, voorstel, offerte, factuur of andere administratieve uitgegeven door leverancier zal worden verbeterd zonder enige aansprakelijkheid in hoofde van leverancier.
- Iedere (gecumuleerde) aansprakelijkheid van leverancier en personen/organisaties waarmee leverancier een samenwerkingsverband heeft gesloten voor directe schade die voortvloeit uit of in verband staat met de overeengekomen werkzaamheden, is beperkt tot twee maal het bedrag dat voor de werkzaamheden in verband waarmee de schade is ontstaan door klant aan leverancier is betaald.
- Bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde vergoedingen- en/of kostengedeelte.
- Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
- 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 algemene voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan leverancier toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover klant aantoont dat de kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade ten gevolge van overlijden of lichamelijk letsel.



10. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van leverancier of zijn ondergeschikten.

## Artikel 16. Vrijwaringen

1. De klant vrijwaart leverancier voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan leverancier toerekenbaar is. Indien leverancier uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de klant gehouden leverancier zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is leverancier, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van leverancier en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de klant.
2. De klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
3. Indien klant aan leverancier informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

## Artikel 17. Risico-overgang

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

## Artikel 18. 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 leverancier geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor leverancier niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van leverancier of derden worden daaronder begrepen.
3. Leverancier heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat leverancier zijn verplichtingen 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 leverancier 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 leverancier gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

## Artikel 19. Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding, zowel tijdens de duur van de overeenkomst als ook nadat deze overeenkomst om welke reden dan ook zal zijn geëindigd, van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, leverancier gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstekken, en leverancier zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is leverancier niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
3. Partijen zullen op geen enkele wijze documenten, correspondentie of afschriften daarvan, die zij in verband met de overeenkomst onder zich hebben langer onder zich houden dan voor de vervulling van zijn verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst noodzakelijk is. In ieder geval zijn partijen verplicht dergelijke documenten, correspondentie of afschriften daarvan bij de beëindiging van de overeenkomst aan wederpartij ter hand te stellen.
4. Leverancier draagt er zorg voor dat de door hem bij de uitvoering van deze overeenkomst ingeschakelde personen de verplichtingen in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel in acht nemen.

## Artikel 20. Intellectuele eigendoms- en auteursrechten

1. Alle door de leverancier verstrekte stukken, zoals cursusmateriaal, e-learning, rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de klant en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van leverancier (al dan niet gedeeltelijk) worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, verkocht, verhuurd, uitgeleend, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
2. Leverancier behoudt het recht de 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.

3. Leverancier garandeert dat zij niet bewust enige stukken, onderhevig aan intellectuele eigendomsrechten, zal gebruiken zonder de instemming van de titularis van deze intellectuele eigendomsrechten.

#### **Artikel 21. Monsters en modellen**

1. Is aan de klant een monster of model getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat het te leveren product daarmee zal overeenstemmen.
2. Bij een opdracht ter zake van een onroerende zaak wordt vermelding van de oppervlakte of andere afmetingen en aanduidingen eveneens vermoed slechts als aanduiding bedoeld te zijn, zonder dat het te leveren product daaraan behoeft te beantwoorden.

#### **Artikel 22. Niet-concurrentiebeding**

1. De klant gaat akkoord dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met leverancier, medewerkers van leverancier of van ondernemingen waarop leverancier ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst zal nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich zal laten werken op straffe van een schadevergoeding aan leverancier gelijk aan 50% van de afgeworven persoonsjaarwedge of -vergoeding berekend over een periode van een jaar.

#### **Artikel 23. Persoonlijke goederen**

1. De klant en de deelnemer zijn aansprakelijk voor de persoonlijke goederen en zaken in het bezit van de klant of de deelnemers, dewelke zij meebrengen naar de gebouwen van of de locaties gekozen door de leverancier.
2. Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid betreft persoonlijke goederen.

#### **Artikel 24. Kennisgevingen**

1. Alle kennisgevingen bedoeld in de overeenkomst zullen worden verstuurd naar de adressen aangeduid in de definitie, scope van de aanbidding, voorstel, offerte of overeenkomst of op elk ander adres dat de ene partij aan de andere behoorlijk zou betekenen.

#### **Artikel 25. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij leverancier partij is, is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. De rechtbanken van het arrondissement Dendermonde zijn uitsluitend bevoegd om te oordelen over eventuele geschillen omtrent de uitvoering, betwisting en interpretatie van de overeenkomst.

## Addendum aan de algemene voorwaarden

---

### 1. Algemeen

De leverancier behoudt het volledig zeggenschap over hoe zij of diens aangestelde de training uitvoeren.

De inhoud van de trainingen is enkel bedoeld als algemene richtlijn en maken geen deel uit van een contract, Leverancier behoudt zich tevens het recht voor om redelijke variaties aan te brengen aan de trainingen (inclusief de inhoud van de trainingen), zonder enige melding hiervan.

In elke geval zal de klant deze voorwaarden, alsook de algemene voorwaarden van leverancier kenbaar maken aan de deelnemers van de training en het examen.

De algemene voorwaarden van pm4all worden openbaar beschikbaar gesteld op de website van pm4all (<http://www.pm4all.be/>) of zijn vrij op te vragen op de maatschappelijke zetel van pm4all.

### 2. Annuleren en wijzigen van uw bestelde boeken, software en/of zelfstudie door klant

Klant kan een reeds geplaatste bestelling kosteloos annuleren of een wijziging laten doorvoeren tot aan het moment van levering. Omdat leverancier bestellingen elke dag direct trachten te verzenden, kan klant bij leverancier kosteloos annuleren of wijzigen tot 15.00 uur.

Klant kan dit doen door leverancier hiervan telefonisch of per e-mail in kennis te stellen.

### 3. Afkoelingsperiode bij bestelling boeken, software en/of zelfstudie voor klant

Na ontvangst van een bestelling heeft klant het artikel 14 dagen op zicht (afkoelingsperiode). Klant kan een artikel binnen deze termijn ruilen of retourneren als klant dat binnen 14 dagen doorgeeft aan leverancier. Het is wel van belang dat het artikel compleet is en in de oorspronkelijke verpakking zit (indien redelijkerwijs mogelijk).

Niet alle artikelen kunnen geruild en/of geretourneerd worden. De volgende artikelen kunnen niet geruild en/of geretourneerd worden:

- Artikelen die beschadigd of incompleet zijn.
- Ingewisselde, ingevulde of verkregen promoties, kortingen of tegoedbonnen.

Wilt klant in dit geval gebruik maken van de afkoelingsperiode volg dan de volgende procedure:

- Het artikel moet compleet en niet beschadigd zijn (indien redelijkerwijs mogelijk).
- Meld leverancier de omruiling of retour schriftelijk, telefonisch of per e-mail.
- Retourneer het artikel onder vermelding van ordernummer en/of factuurnummer.
- De kosten en het risico voor de retourzending zijn voor rekening van de klant; leverancier adviseert klant het nummer van de zending, die klant ontvangt van het postkantoor, te bewaren.
- Een creditnota zal worden opgemaakt of het artikel zal worden omgeruild zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 14 dagen na retourontvangst van het artikel.

### 4. Afkoelingsperiode bij reservatie trainingen en/of examens voor klant

Na ontvangst van een orderbevestiging heeft klant recht op een 14 dagen afkoelingsperiode. Klant kan een reservatie voor een training en/of examen binnen deze termijn annuleren of verplaatsen als klant dat binnen 14 dagen doorgeeft aan leverancier.

Niet alle trainingen en/of examens kunnen geannuleerd of verplaatst worden. Onderstaande uitzonderingen zijn van toepassing.

Indien klant een reservatie voor een training en/of examen wenst te annuleren, is het volgende van toepassing:

- Tot 20 werkdagen voor de start kan klant kosteloos annuleren



- Tot 10 werkdagen voor de start is 50% van de totale prijs verschuldigd.
- Bij minder dan 10 werkdagen voor de start is de totale prijs verschuldigd.
- Reeds verzonden precursusmateriaal zal in bovenvermelde gevallen altijd worden gefactureerd.

Indien klant een reservatie voor een training en/of examen wenst te verplaatsen, is het volgende van toepassing:

- Tot 20 werkdagen voor de start kan klant kosteloos verplaatsen
- Tussen 20 en 10 werkdagen voor de start is een administratiekost van € 180,00 per deelnemer verschuldigd.
- Bij minder dan 10 werkdagen voor de start is een extra 50% van de totale prijs verschuldigd.
- Reeds verzonden precursusmateriaal zal in bovenvermelde gevallen altijd worden gefactureerd.

Verplaatsingen worden slechts een enkele maal toegestaan, een tweede verplaatsing valt onder de voorwaarden die gelden voor annulatie van een training en/of examen.

Wilt klant in dit geval gebruik maken van een annulatie of verplaatsing volg dan de volgende procedure:

- Meld leverancier de annulatie of verplaatsing schriftelijk, telefonisch of per e-mail.

## 5. Annulering en wijziging van een training of examen door leverancier

Leverancier behoudt zich het recht voor om een training of examen te wijzigen, te onderbreken of te annuleren, mits een voorafgaande redelijke termijn te respecteren, indien dit niet een noodgeval is.

De klant heeft recht op terugbetaling van al betaalde vergoedingen aan de leverancier in geval van een annulering of wijziging van een training en/of examen door pm4all maar zal niet gerechtigd zijn enige compensatie van kosten of schade te verkrijgen ten gevolge van dergelijke annulering of wijziging.

## 6. Toelatingsvereisten voor een training of examen

Leverancier behoudt zich het recht voor om de training en/of het examen te weigeren of in te perken, in geval een namens voor klant aanwezige deelnemer of vervangende deelnemer niet voldoet aan de vereisten voor een training en/of examen zoals deze is gepubliceerd.

Leverancier behoudt zich het recht voor om toelating aan elke persoon te weigeren, dewelke, in het licht van absolute discretie, ongeschikt is om toegelaten te worden tot de training en/of het examen. Dergelijke personen kunnen ook na de start van de training en/of examen worden verwijderd uit de training en/of examen.

## 7. Klachten en suggesties

Leverancier doet zijn uiterste best om klant een zo goed mogelijke service te verlenen. Heeft de klant toch een klacht of een opmerking over een bestelling, de website of andere zaken dan kan klant leverancier schriftelijk bereiken via:

pm4all bvba  
Achterstraat 6  
9420 ERPE-MERE  
België

Klant heeft alsook de mogelijkheid om een e-mail te sturen naar [info@pm4all.be](mailto:info@pm4all.be), of leverancier te telefoneren op het nummer +32 (0)53 417113, +32 (0)473 705907 of +32 (0)476 902733. Klant ontvangt zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 14 dagen, een reactie.

## Addendum aan de algemene voorwaarden

---

### 1. Algemeen

De leverancier behoudt het volledig zeggenschap over hoe zij of diens aangestelde de training uitvoeren.

De inhoud van de trainingen is enkel bedoeld als algemene richtlijn en maken geen deel uit van een contract, Leverancier behoudt zich tevens het recht voor om redelijke variaties aan te brengen aan de trainingen (inclusief de inhoud van de trainingen), zonder enige melding hiervan.

In elke geval zal de klant deze voorwaarden, alsook de algemene voorwaarden van leverancier kenbaar maken aan de deelnemers van de training en het examen.

De algemene voorwaarden van pm4all worden openbaar beschikbaar gesteld op de website van pm4all (<http://www.pm4all.be/>) of zijn vrij op te vragen op de maatschappelijke zetel van pm4all.

### 2. Annuleren en wijzigen van uw bestelde boeken, software en/of zelfstudie door klant

Klant kan een reeds geplaatste bestelling kosteloos annuleren of een wijziging laten doorvoeren tot aan het moment van levering. Omdat leverancier bestellingen elke dag direct trachten te verzenden, kan klant bij leverancier kosteloos annuleren of wijzigen tot 15.00 uur.

Klant kan dit doen door leverancier hiervan telefonisch of per e-mail in kennis te stellen.

### 3. Afkoelingsperiode bij bestelling boeken, software en/of zelfstudie voor klant

Na ontvangst van een bestelling heeft klant het artikel 14 dagen op zicht (afkoelingsperiode). Klant kan een artikel binnen deze termijn ruilen of retourneren als klant dat binnen 14 dagen doorgeeft aan leverancier. Het is wel van belang dat het artikel compleet is en in de oorspronkelijke verpakking zit (indien redelijkerwijs mogelijk).

Niet alle artikelen kunnen geruild en/of geretourneerd worden. De volgende artikelen kunnen niet geruild en/of geretourneerd worden:

- Artikelen die beschadigd of incompleet zijn.
- Ingewisselde, ingevulde of verkregen promoties, kortingen of tegoedbonnen.

Wilt klant in dit geval gebruik maken van de afkoelingsperiode volg dan de volgende procedure:

- Het artikel moet compleet en niet beschadigd zijn (indien redelijkerwijs mogelijk).
- Meld leverancier de omruiling of retour schriftelijk, telefonisch of per e-mail.
- Retourneer het artikel onder vermelding van ordernummer en/of factuurnummer.
- De kosten en het risico voor de retourzending zijn voor rekening van de klant; leverancier adviseert klant het nummer van de zending, die klant ontvangt van het postkantoor, te bewaren.
- Een creditnota zal worden opgemaakt of het artikel zal worden omgeruild zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 14 dagen na retourontvangst van het artikel.

### 4. Afkoelingsperiode bij reservatie trainingen en/of examens voor klant

Na ontvangst van een orderbevestiging heeft klant recht op een 14 dagen afkoelingsperiode. Klant kan een reservatie voor een training en/of examen binnen deze termijn annuleren of verplaatsen als klant dat binnen 14 dagen doorgeeft aan leverancier.

Niet alle trainingen en/of examens kunnen geannuleerd of verplaatst worden. Onderstaande uitzonderingen zijn van toepassing.

Indien klant een reservatie voor een training en/of examen wenst te annuleren, is het volgende van toepassing:

- Tot 20 werkdagen voor de start kan klant kosteloos annuleren

- Tot 10 werkdagen voor de start is 50% van de totale prijs verschuldigd.
- Bij minder dan 10 werkdagen voor de start is de totale prijs verschuldigd.
- Reeds verzonden precursusmateriaal zal in bovenvermelde gevallen altijd worden gefactureerd.

Indien klant een reservatie voor een training en/of examen wenst te verplaatsen, is het volgende van toepassing:

- Tot 20 werkdagen voor de start kan klant kosteloos verplaatsen
- Tussen 20 en 10 werkdagen voor de start is een administratiekost van € 180,00 per deelnemer verschuldigd.
- Bij minder dan 10 werkdagen voor de start is een extra 50% van de totale prijs verschuldigd.
- Reeds verzonden precursusmateriaal zal in bovenvermelde gevallen altijd worden gefactureerd.

Verplaatsingen worden slechts een enkele maal toegestaan, een tweede verplaatsing valt onder de voorwaarden die gelden voor annulatie van een training en/of examen.

Wilt klant in dit geval gebruik maken van een annulatie of verplaatsing volg dan de volgende procedure:

- Meld leverancier de annulatie of verplaatsing schriftelijk, telefonisch of per e-mail.

## 5. Annulering en wijziging van een training of examen door leverancier

Leverancier behoudt zich het recht voor om een training of examen te wijzigen, te onderbreken of te annuleren, mits een voorafgaande redelijke termijn te respecteren, indien dit niet een noodgeval is.

De klant heeft recht op terugbetaling van al betaalde vergoedingen aan de leverancier in geval van een annulering of wijziging van een training en/of examen door pm4all maar zal niet gerechtigd zijn enige compensatie van kosten of schade te verkrijgen ten gevolge van dergelijke annulering of wijziging.

## 6. Toelatingsvereisten voor een training of examen

Leverancier behoudt zich het recht voor om de training en/of het examen te weigeren of in te perken, in geval een namens voor klant aanwezige deelnemer of vervangende deelnemer niet voldoet aan de vereisten voor een training en/of examen zoals deze is gepubliceerd.

Leverancier behoudt zich het recht voor om toelating aan elke persoon te weigeren, dewelke, in het licht van absolute discretie, ongeschikt is om toegelaten te worden tot de training en/of het examen. Dergelijke personen kunnen ook na de start van de training en/of examen worden verwijderd uit de training en/of examen.

## 7. Klachten en suggesties

Leverancier doet zijn uiterste best om klant een zo goed mogelijke service te verlenen. Heeft de klant toch een klacht of een opmerking over een bestelling, de website of andere zaken dan kan klant leverancier schriftelijk bereiken via:

pm4all bvba  
Achterstraat 6  
9420 ERPE-MERE  
België

Klant heeft alsook de mogelijkheid om een e-mail te sturen naar [info@pm4all.be](mailto:info@pm4all.be), of leverancier te telefoneren op het nummer +32 (0)53 417113, +32 (0)473 705907 of +32 (0)476 902733. Klant ontvangt zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 14 dagen, een reactie.