

Algemene Voorwaarden Dermis Health Group

Deze voorwaarden bestaan uit 2 delen:

1: Algemene bepalingen

2: Algemene aanvullende bepalingen KIVH

Algemene bepalingen:

Artikel 1- Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt met de in dit artikel aangeduide begrippen, klein of met een hoofdletter, zowel in enkelvoud als in meervoud gebruikt, de volgende betekenis gegeven tenzij uitdrukkelijk anders vermeld:

Algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden van Dermis Health Group, met de handelsnamen Skinuals en KIVH, zoals in dit document beschreven, en alle daarvan deel uitmakende documenten;

Aanbod: het aanbod op 1) de website van Skinuals en/of Skinuals social media ten behoeve van de verkoop en/of levering van één of meerdere Skinuals Producten en/of Diensten in de breedste zin van het woord aan Klanten en/of 2) de website van KIVH en/of KIVH social media voor Opleidingen, Producten en/of Diensten, in de breedste zin van het woord, welke uit, (onder andere) Afstandsonderwijs en/of Contactonderwijs kunnen bestaan, georganiseerd en aangeboden door KIVH;

Afstandsonderwijs: vorm van onderwijs op afstand, waarbij de docent/trainer van KIVH en/of Skinuals en de Klant gebruik maken van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

Bestelling: een door de Klant geplaatste bestelling betreffende een Product-, Dienst- en/of Opleidingsaanbod van KIVH en/of Skinuals;

Contactonderwijs: vorm van persoonlijk onderwijs en sociale interactie, waarbij de docent/trainer van KIVH en/of Skinuals en de Klant zich fysiek in dezelfde ruimte bevinden;

Content: Content is de Inhoud die beschikbaar wordt gemaakt voor een online of offline medium. Content is er in tekst, beeld, geluid en/of combinaties daarvan. Denk aan: video's, artikelen, infographics, animaties, foto's en geluidsfragmenten, maar bijvoorbeeld ook aan augmented reality.

Dag: kalenderdag;

Derde: door KIVH en/of Skinuals ingeschakelde derde waarmee Skinuals en/of KIVH samenwerkt en welke partij bepaalde werkzaamheden in opdracht van Skinuals/KIVH en/of ten behoeve van de Klant verricht;

Dermis Health Group: Dermis Health Group, ingeschreven bij de KvK onder nummer 77683358 en handelend onder de handelsnaam/handelsnamen 'Skinuals' en 'KIVH' (Kennisinstituut voor Voeding & Huid) en gebruiker van deze Algemene Voorwaarden;

Diensten: een transactie van KIVH en/of Skinuals naar de Klant waarbij een niet materieel goed wordt geleverd, zoals het spreken op congressen en het schrijven van teksten voor Klanten;

Distributeur: een gecontracteerde Klant die een Producttraining van Skinuals heeft gevolgd, binnen 30 dagen na de startdatum van de Producttraining de distributieovereenkomst heeft getekend en geretourneerd, een order heeft geplaatst en alle gevraagde noodzakelijke gegevens heeft aangeleverd;

Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geleverd en geproduceerd en worden;

Duurovereenkomst: een Overeenkomst gesloten na aanbod en aanvaarding van KIVH en/of Skinuals voor een bepaalde periode;

KIVH: KIVH staat voor 'Kennisinstituut voor Voeding & Huid', een handelsnaam van Dermis Health Group;

KIVH Website: website www.kivh.nl van KIVH (Kennisinstituut van Voeding & Huid) en alle gerelateerde subdomeinen, beheerd door KIVH;

Klacht: een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Klant: 1) de rechtspersoon die bij KIVH/Skinuals een (Maatwerk)Opleiding, Dienst en/of Product in de breedste zin van het woord afneemt en/of 2) elk natuurlijk persoon handelend in uitvoering van zijn bedrijf en beroep en rechtspersoon waarmee Skinuals een Overeenkomst heeft gesloten m.b.t. de verkoop van (Skinuals) producten;

Licentie: De licentie is de overeenkomst waarbij aan de licentienemer het recht wordt verleend om gebruik te maken van intellectuele eigendomsrechten van Skinuals en/of KIVH.

Maatwerk Opleiding: een Opleiding die specifiek voor een Klant door KIVH wordt ontwikkeld en verzorgd in besloten kring, met een door de Klant aangewezen groep deelnemers;

Opleiding(en): een door KIVH verzorgde opleiding, Maatwerkopleiding, studie, (web)cursus, training, her- of bijscholing, event, workshop dan wel enige andere vorm van opleiding. Een opleiding kan onderverdeeld zijn in één of meerdere module(s) en/of meerdere opleidingsjaren en kan uit Afstandsonderwijs en/of Contactonderwijs bestaan;

Onderwijsmateriaal: documentatie, opleidingsmateriaal, instructiemateriaal, lesmateriaal, of enig ander materiaal, in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Opleiding;

Overeenkomst: overeenkomst gesloten tussen Klant en Skinuals en/of KIVH welke betrekking hebben op het Aanbod, bijvoorbeeld een distributieovereenkomst van Skinuals of bevestigde inschrijving voor een Opleiding;

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst gesloten tussen Klant en Skinuals en/of KIVH en waarbij uitsluitend gebruik

is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van art. 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (waaronder e-mail);

Partij(en): Skinuals en/of KIVH, als onderdeel van Dermis Health Group en Klant gezamenlijk;

Product(en): door Skinuals en/of KIVH aan de Klant verkochte en/of geleverde Skinuals/KIVH producten en/of Diensten uit het Aanbod (anders dan Opleidingen), waaronder begrepen de Voedingssupplementen;

Producttraining: Voor de Distributeurs van de Skinuals Producten zijn er (kosteloze) verplichte (online) producttrainingen;

Skinuals: een handelsnaam van Dermis Health Group;

Skinuals Website: de website www.skinuals.com van Skinuals en alle gerelateerde subdomeinen, beheerd door Skinuals;

Voedingssupplement(en): door Skinuals verkochte en/of geleverde voedingssupplementen;

Voorwaarden: de algemene voorwaarden van Dermis Health Group (met de handelsnamen Skinuals en KIVH), zoals in dit document staan beschreven, en alle daarvan deel uitmakende documenten.

Artikel 2 - Toepasselijkheid & Aansprakelijkheid

2.1 De bepalingen van deze Voorwaarden gelden voor elk Aanbod, elke Overeenkomst, elk gebruik van de Diensten en elke offerte van Dermis Health Group vanuit haar handelsnamen Skinuals en KIVH, tenzij met de wederpartij, verder Klant genoemd, expliciet schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Eventuele voorwaarden van Klanten zijn niet van toepassing, tenzij deze door ons uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Skinuals en/of KIVH en de Klant zijn overeengekomen.

2.3 De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid en/of onverbindendheid van één of meerdere bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast(en) de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien één of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden nietig, vernietigbaar dan wel onverbindend (b)lijken te zijn, blijven deze Algemene Voorwaarden voor het overige of andere onverminderd van kracht. Dermis Health Group en haar handelsnamen zullen en zijn gerechtigd om de eventuele nietige, vernietigbare c.q. onverbindende bepaling(en) te vervangen door bepalingen die niet nietig, vernietigbaar c.q. wel verbindend zijn en zo min mogelijk, gelet op het doel en de strekking van deze Voorwaarden, afwijken van de nietige, vernietigde c.q. onverbindende bepaling(en).

2.4 Skinuals en/of KIVH heeft het recht, indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, werkzaamheden te laten verrichten door Derden.

2.5 Skinuals en/of KIVH is niet aansprakelijk voor enige schade, van welke aard en omvang dan ook en door welke oorzaak dan ook ontstaan, hetzij direct, hetzij indirect, welke het gevolg zijn van handelen en nalaten dan wel anderszins voor rekening komen van derden.

2.6 Skinuals en/of KIVH is niet aansprakelijk voor enige schade, hetzij direct, hetzij indirect, van welke aard dan ook, ontstaan doordat zij is uitgegaan dan wel mocht uitgaan van, door, of namens de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

2.7 De Klant vrijwaart Skinuals en/of KIVH uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden, tot vergoeding van enige schade.

2.8 Skinuals en/of KIVH staat los van de Nederlandse Vereniging van Diëtisten (NVD), alle opdrachtgevers en alle werkgevers waar KIVH en/of Skinuals werknemers werkzaam zijn, of zijn geweest. Skinuals en/of KIVH staat ook los van de bedrijven waar de aandeelhouders van Dermis Health Group werkzaam zijn, of zijn geweest. De informatie van Skinuals/KIVH is gebaseerd op eigen normen, waarden en opinie, welke in de loop der jaren zijn beïnvloed door opleidingen gevolgd door, werkervaringen van en bestudering van wetenschappelijke literatuur door de werknemers van Skinuals/KIVH. 2.9 Bij een geadviseerd product en/of ingrediënt (waaronder, maar niet beperkt tot Skinuals en/of KIVH producten) is de Klant zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of een bepaald product en/of ingrediënt gezond, verantwoord en/of geschikt is voor de eindgebruiker. Enige aansprakelijkheid voortvloeiend uit een verkeerde beoordeling voor de klant, is altijd voor rekening en risico van de Klant, deze vrijwaart Dermis Health Group, Skinuals, KIVH en hun medewerkers in de volste zin van het woord schade voortvloeiend uit een verkeerde beoordeling en indien ondanks een juiste beoordeling het product en of ingrediënt toch tot gezondheidsschade leidt voor de eindgebruiker en zijn directe familie.

2.10 Skinuals en/of KIVH gebruiken alleen met toestemming Content van anderen, en vermelden altijd de bron. Mocht dit onverhoopt missen, neem dan contact met KIVH en/of Skinuals op. Skinuals en/of KIVH zullen dan zo spoedig mogelijk de bronvermelding toevoegen en/of de Content desgewenst verwijderen of aanpassen.

2.11 Wanneer er verbinding wordt gemaakt met externe sociale netwerken van Skinuals en/of KIVH, zoals Instagram & LinkedIn is het gebruik van deze netwerken onderworpen aan de voorwaarden van deze derde partijen.

Artikel 3 - Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Indien een Aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het Aanbod vermeld.

3.2 Elk Aanbod van Skinuals en/of KIVH bevat een omschrijving (op de Website) van de Producten, Diensten, Opleidingen en/of eventueel Onderwijsmateriaal, zodat duidelijk is welke rechten en verplichtingen verbonden zijn aan aanvaarding van het Aanbod. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het Aanbod binden Partijen niet en geven de Klant geen recht op schadevergoeding en/of ontbinding van de Overeenkomst.

3.3 De Overeenkomst komt uitsluitend tot stand op het moment dat de Klant het Aanbod aanvaardt. Aanvaarding van het Aanbod vindt plaats door het plaatsen van een Bestelling (op de Website) of door inschrijving van een Opleiding (op de Website) EN het voldoen aan de gestelde voorwaarden en/of betaling. Na plaatsing van de Bestelling ontvangt de Klant per e-mail een bevestiging van de Bestelling en de totstandkoming van de Overeenkomst. Dermis Health Group en haar handelsnamen zijn gehouden om hun verplichtingen na te komen nadat betaling heeft plaatsgevonden.

3.4 Alle informatie in welke vorm dan ook die Partijen in verband met de (eventuele) totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst uitwisselen of al hebben uitgewisseld of waarmee zij worden dan wel zijn geconfronteerd, wordt door Partijen als strikt vertrouwelijk beschouwd. Deze informatie wordt betiteld als 'Vertrouwelijke Informatie'.

3.5 Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie niet gebruiken, opslaan en/of kopiëren voor een ander doel dan waarvoor deze aan hen is verstrekt. In geval van overtreding is de tekortschietende partij in verzuim en verbeurt zij aan de andere partij zonder dat nadere ingebrekestelling nodig is de boete ten bedrage van €25.000 per gebeurtenis. Deze boete laat het recht op aanvullende schadevergoeding onverlet.

3.6 Het is verboden Vertrouwelijke Informatie op één of andere wijze aan derden te verstrekken, tenzij daartoe expliciet schriftelijke toestemming van Skinuals en/of KIVH is gegeven.

3.7 Voorts verplichten Partijen zich om ervoor zorg te dragen dat slechts hun medewerkers die betrokken zijn bij de (eventuele) totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst de beschikking zullen hebben over de Vertrouwelijke Informatie.

Artikel 4 - Ontbinding overeenkomst

4.1. Het staat Dermis Health Group, met de handelsnamen Skinuals en KIVH vrij om van de Klant zekerheidsstelling voor betaling te verlangen. Blijft deze verlangde zekerheidsstelling uit, dan heeft Dermis Health Group, met de handelsnamen Skinuals en KIVH het recht om de bestelde leveringen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden.

4.2 De vordering van Skinuals en/of KIVH is onmiddellijk opeisbaar zodra: de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, zijn eigen faillissement aanvraagt, voorlopige surséance van betaling aanvraagt of door beslaglegging, onder curatelestelling of anderszinds de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen verliest. De klant is aansprakelijk voor de door Skinuals en/of KIVH geleden (of nog te lijden) schade, waaronder ook transport-, opslag- en verzekeringskosten zijn begrepen.

4.3 Dermis Health Group, met de handelsnamen Skinuals en KIVH heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:

- de andere Partij een besluit tot ontbinding van de rechtspersoon of onderneming heeft genomen;
- de zeggenschap van de andere Partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van deze Overeenkomst;
- ten aanzien van de andere Partij faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surséance van betaling is aangevraagd of verleend;
- de andere Partij fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt;
- de andere Partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan tien dagen.

4.4 Ingeval van ontbinding is Dermis Health Group, met de handelsnamen Skinuals en KIVH, geen vergoeding verschuldigd aan de andere Partij.

Artikel 5 - Transport

5.1 Tenzij schriftelijk expliciet anders overeengekomen, geschiedt het risico van verzending, transport en het lossen, in de breedste zin van het woord, voor de Klant.

5.2 De wijze van transport van de goederen geschiedt naar keuze van Skinuals en/of KIVH. Indien de Klant een andere wijze van transport wenst zal hij dat voorafgaand aan het transport schriftelijk kenbaar moeten maken. Eventuele hogere kosten, bijvoorbeeld voor een door de Klant gewenste verzekering, komen ten laste van de Klant, daarnaast mag Skinuals en/of KIVH hiervoor extra afhandelingskosten in rekening brengen.

5.3 Indien is overeengekomen dat transport van de bestelde Producten door de Klant zelf verzorgd zal worden of de Klant de bestelling op het (hoofd)kantoor zelf wil ophalen, geschiedt dit voor het risico van de klant.

5.4 Voor bezorging buiten Nederland, in Zeeuws Vlaanderen of op de Waddeneilanden kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.

5.5 De te bezorgen Producten worden geleverd aan de deur op het bezorgadres. Indien dit, om welke reden dan ook niet mogelijk is, geschiedt dit voor risico (en kosten) van de Klant.

Artikel 6 - De prijs en Betalingen

6.1 Skinuals en/of KIVH geeft nooit korting op korting, tenzij expliciet vermeld.

6.2 De hoogte van de te betalen verzendkosten staan vermeld op de Website. Dit bedrag wordt tijdens het bestelproces, dus vóór betaling weergegeven op de Website. Bij Bestellingen vanaf €500,00 worden geen verzend- en administratiekosten in rekening gebracht. Bij bestellingen onder de €500,- worden verzend- en administratiekosten in rekening gebracht ter hoogte van €12,50 per bestelling.

6.3 Betaling kan alleen plaatsvinden in euro's.

6.4 Bezwaren van de Klant tegen de juistheid van de factuur moeten uiterlijk 8 (acht) kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk en onderbouwd worden ingediend. Wordt binnen genoemde termijn geen bezwaar gemaakt, dan is de factuur door de Klant aanvaard als juist.

6.5 De klant is verplicht alle factuurbedragen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum te hebben betaald, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen. Indien de betaling niet op het gestelde tijdstip is voldaan, is de Klant in verzuim zonder dat een verdere schriftelijke ingebrekestelling is vereist. De Klant is de wettelijke rente per maand

verschuldigd over het factuurbedrag gerekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot volledige voldoening van de factuur. Een gedeelte van een maand wordt voor een volle maand gerekend.

6.6 Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Skinuals en/of KIVH gerechtigd volledige betaling van het verschuldigde factuurbedrag van de Klant te vorderen, voorafgaande aan de levering van de Producten, alsmede om van de Klant zekerheidsstelling voor betaling te verlangen.

6.7 Indien de Klant met betaling in gebreke blijft zijn alle door Skinuals en/of KIVH te maken (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten voor rekening van de Klant.

6.8 Skinuals en/of KIVH is gerechtigd openstaande facturen bij haar kredietverzekeraar te melden en openstaande facturen en nog te ontstane facturen over te dragen aan derden (cederen), niet beperkt tot zijnde derden in de zin van artikel 1 van deze algemene voorwaarden en voorts is Skinuals en/of KIVH gerechtigd openstaande facturen te verpanden aan derden, niet beperkt tot zijnde derden in de zin van artikel 1 van deze algemene voorwaarden.

6.9 De door de Klant gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van kosten, aansluitend van rente en daarna van de oudste schulden, ook als de Klant een andere titel aan zijn betaling heeft gegeven.

6.10 Het is de Klant niet toegestaan zijn betalingsverplichtingen op te schorten of zijn vorderingen op Skinuals en/of KIVH te verrekenen.

Artikel 7 - Levering

7.1 Bestellingen van Producten worden, na bevestiging (en eventuele gelijktijdige betaling na het bestelproces), zo snel mogelijk geleverd. Skinuals en/of KIVH hanteert een richtlijn van circa 3 (drie) werkdagen.

7.2 De leveringstermijn zoals beschreven in artikel 7.1 en eventueel vermeld in communicatie met de Klant, gelden slechts bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn. Overschrijding van de levertijd, door welke oorzaak ook, geeft de Klant nimmer recht op een schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst, tenzij de overschrijding is ontstaan door opzet of grove schuld.

7.3 Als een Product tijdelijk niet op voorraad is, zal indien mogelijk, op de Website worden vermeld wanneer het Product weer beschikbaar zal zijn.

7.4 Skinuals en/of KIVH behoudt het recht het bestelde in gedeelten te leveren. In dergelijk geval is Skinuals en/of KIVH gerechtigd iedere deellevering separaat te factureren en zijn de geldende betalingsvoorwaarden overeenkomstig van toepassing.

7.5 Indien een Skinuals en/of KIVH Product niet leverbaar is zal Dermis Health Group (met haar handelsnamen) zo spoedig mogelijk leveren. Indien het niet te leveren Product na 3 (drie) maanden na bevestiging van de order nog niet is uitgeleverd aan de Klant, wordt het gecrediteerd tot ten hoogste de factuurwaarde van het betreffende Product.

7.6 De Producten worden geleverd op het door Klant opgegeven adres. De Klant dient ervoor te zorgen dat het opgegeven afleveradres volledig en juist is en dat de Producten op dat adres kunnen worden geleverd.

7.7 De Klant is verplicht de bestelde Producten in ontvangst te nemen. Mocht de Klant met ontvangst in gebreke blijven, dan worden deze voor rekening en risico van de Klant bewaard.

Artikel 8 - Eigendomsvoorbehoud

8.1 Zolang het factuurbedrag en de eventuele rente en de bijkomende incassokosten betreffende de geleverde Producten nog niet volledig betaald zijn, blijven de Producten eigendom van Skinuals en/of KIVH. Indien de Klant met de betaling van het verschuldigde bedrag in gebreke blijft, is Skinuals en/of KIVH gerechtigd de Producten direct terug te halen van de plaats waar deze zich bevinden. De Klant zal daarin alle medewerking verlenen. Alle kosten verbonden aan het terughalen van de Producten komen voor rekening van de Klant. Skinuals en/of KIVH is eveneens gerechtigd eventuele schade aan Producten op de Klant te verhalen of (mogelijke) waardevermindering van de Producten aan de Klant in rekening te brengen.

8.2 De Klant is verplicht medewerking te verlenen aan alle redelijke maatregelen die Skinuals en/of KIVH wenst te treffen ter bescherming van het eigendomsrecht van Skinuals en/of KIVH. In geval van overtreding is de tekortschietende partij in verzuim en verbeurt zij aan de andere partij zonder dat nadere ingebrekestelling nodig is de boete ten bedrage van €25.000 per gebeurtenis. Deze boete laat het recht op aanvullende schadevergoeding onverlet.

Artikel 9 - Controle

9.1 Controles op de geleverde bestelling (bijvoorbeeld de juiste aantallen, producten en het controleren op (verpakkings)beschadigingen berust bij de Klant.

9.2 De hoeveelheid van de geleverde goederen, aangegeven op de vrachtbrief, afleveringsbon of ieder voor dat doel gewaarmerkt document, worden als juist erkend, tenzij gebreken onmiddellijk door de Klant op het desbetreffende ontvangstbewijs zijn aangetekend. Genoemde gebreken dienen daarnaast als Klacht, binnen 48 uur na aflevering gedetailleerd en schriftelijk per mail aan Skinuals en/of KIVH te worden gemeld.

9.3 Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt dan de in lid 2 vermelde termijn, dan heeft de Klant geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloos-stelling.

9.4 Indien de klacht over de levering gegrond is worden de goederen door Skinuals en/of KIVH vervangen, hersteld of gecrediteerd, tot ten hoogste de factuurwaarde van de betreffende Producten.

9.5 Afwijkingen die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid geen of een ondergeschikte invloed hebben op de gebruikswaarde van eerder geleverde of nog te leveren Producten en/of Diensten, worden steeds geacht afwijkingen van geringe betekenis te zijn waaraan de Klant geen rechten kan ontnemen.

9.6 Gemelde gebreken op de geleverde bestelling kunnen nimmer, ook niet wanneer deze tijdig gemeld zijn, aanleiding geven tot opschorting van betaling van eerdere leveringen, of van nog plaats te vinden leveringen, of tot opzegging en ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 10 - Klachten en geschillen

10.1 Op alle, onder deze Voorwaarden aangegane Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende geschillen is het Nederlands recht van toepassing.

10.2 Klachten over Skinuals of KIVH dienen schriftelijk en gemotiveerd per e-mail ingediend te worden onder vermelding van het onderwerp 'klacht'. Klachten over Skinuals kunnen gemaild worden naar info@skinuals.com. Klachten over KIVH kunnen ingediend worden bij info@kivh.nl. Klachten worden door Skinuals en/of KIVH vertrouwelijk behandeld.

10.3 Klachten welke ontvangen zijn door Skinuals en/of KIVH worden geregistreerd in het klachtendossier van Skinuals en/of KIVH. Na afhandeling van de Klacht(en) wordt het dossier tot 2 (twee) jaar bewaard.

10.4 Binnen 2 (twee) weken van ontvangstdatum wordt een Klacht afgehandeld. Echter, wanneer de afhandeling van de Klacht meer tijd vergt, kan deze termijn worden verlengd. Degene die de Klacht heeft ingediend wordt hiervan op de hoogte gesteld. Skinuals en/of KIVH zal in dat geval een reële indicatie geven binnen welke termijn Skinuals en/of KIVH verwacht wordt dat de klachtafhandeling zal plaatsvinden. Indien een Klacht niet in behandeling genomen wordt, wordt de indiener van de Klacht uiterlijk binnen 2 (twee) weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

10.5 Indien door een Klacht extra onderzoek gewent is door de klager, kunnen daar extra (onderzoek)kosten bij komen. De geschatte kosten worden door Skinuals en/of KIVH voorafgaand aan het onderzoek teruggekoppeld aan de klager.

Indien vast komt te staan dat een Klacht ongegrond is, dan komen de kosten die daardoor ontstaan voor rekening van de klager. 10.6 Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst van opdracht dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter van de Rechtbank Rotterdam.

Artikel 11 - Herroepingsrecht

11.1 Zakelijke Klanten van Skinuals en/of KIVH hebben geen wettelijk recht op herroeping.

Artikel 12 - Merken en handelsnaam

12.1. Het is de Klant niet toegestaan, tenzij met schriftelijke toestemming en op aanwijzing van Skinuals en/of KIVH, gebruik te maken van de handelsna(a)m(en), merken en/of Product(verpakking)en van Skinuals en/of KIVH en/of Dermis Health Group.

Artikel 13 - Overmacht

13.1 Van overmacht is sprake als Skinuals en/of KIVH verhinderd wordt de verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen als (zowel direct als indirect) gevolg van (maar niet beperkt tot) oorlog, oorlogsgevaar, (dreiging van) terrorisme, burgeroorlog, bedrijfsbezetting, brand, waterschade, oproer, molest, revolutie, overstroming, overheidsmaatregelen, werkstaking, politieke staking, een gebrek aan grondstoffen, ingrediënten of producten, werkliedenuitsluiting, onvervangbare werknemers, Brexit, pandemieën (waaronder COVID-19), ziekte werknemers, locatie problemen, weersomstandigheden, verkeersstoring, storing in de levering van energie, algemene vervoersproblemen evenals niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of Derden waarvan Skinuals en/of KIVH afhankelijk zijn.

13.2 Met overmacht wordt eveneens bedoeld alle overige oorzaken die buiten de schuld of risicosfeer van Skinuals en/of KIVH zijn ontstaan.

13.3 Omstandigheden van zodanige aard, en als naleving of verdere naleving van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Skinuals en/of KIVH kan worden verlangd, geeft Skinuals en/of KIVH het recht de overeenkomst op te schorten, op te zeggen en/of de levering te vertragen, zonder dat Skinuals en/of KIVH tot enige schadevergoeding verplicht is.

2: Algemene aanvullende bepalingen KIVH

Deze voorwaarden gelden in aanvulling op de algemene voorwaarden van de Dermis Health Group. Wanneer er strijd is tussen de algemene voorwaarden van Dermis Health Group en deze algemene aanvullende bepalingen van KIVH hebben de aanvullende bepalingen voorrang.

Artikel 1 - Opleidingen - Inschrijving Opleidingen

1.1 Aanvaarding van het Aanbod door de Klant vindt plaats door zich in te schrijven voor de Opleiding, middels 1) het online invullen van alle gegevens op de Website EN 2) na betaling. Aan beiden moet worden voldaan. Indien 1 (één) van beiden niet wordt voldaan wordt er geen toegang gegeven tot de Opleiding(en), welke uit Afstandsonderwijs en/of Contactonderwijs kunnen bestaan, georganiseerd en aangeboden door KIVH.

1.2 Inschrijvingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst. KIVH bevestigt per mail de inschrijving van de Opleiding. KIVH behoudt zich het recht voor binnen 14 (veertien) dagen afwijzend op een inschrijving te beslissen, zonder opgave van redenen.

1.3 Door inschrijving accepteert de Klant (de toepasselijkheid van) de Algemene Voorwaarden van Dermis Health Group en de Algemene aanvullende bepalingen van KIVH.

1.4 Wanneer aan een Opleiding een maximum aantal deelnemers zit en dit aantal is bereikt, wordt de Klant een nieuwe, alternatieve datum gegeven. Indien de klant al betaald heeft en niet wil deelnemen aan de opgegeven nieuwe datum, dan

wordt restitutie gegeven ten hoogste van het bedrag van de Opleiding.

1.5 De inschrijving voor een Opleiding is persoonlijk. Zodra de Overeenkomst tot stand is gekomen, kan uitsluitend degene die zich heeft ingeschreven of heeft laten inschrijven de Opleiding volgen. Het is de Klant dus niet toegestaan de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een Derde over te dragen, of in het geval de Klant zijn personeel heeft ingeschreven, de Opleiding door verschillende personeelsleden (al dan niet afwisselend) te laten volgen.

1.6 In het Aanbod van de Opleiding, wordt indien van toepassing, aangegeven of en wanneer een diploma, certificaat en/of accreditatie wordt verstrekt.

Artikel 2 - Opleidingen - Duur en beëindiging van de overeenkomst

2.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de Opleiding, tenzij anders en uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

2.2 Als de Klant een Opleiding vroegtijdig wil beëindigen, zie artikel 4 en/of 5 van de algemene aanvullende bepalingen van KIVH.

2.3 Als een Klant zodanig hinder en/of last oplevert wat een goede uitvoering van een Opleiding bemoeilijkt kan de Klant door KIVH worden uitgesloten van de Opleiding. Dit laat iedere verplichting tot betaling van de gehele Opleiding onverlet.

2.4 KIVH is bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die ervoor zorgen dat nakoming van de afspraken door KIVH dermate bemoeilijkt wordt en/of ervoor zorgt dat een goede uitvoering van de Opleiding onmogelijk is.

2.5 Indien de Klant niet tijdig aan de betalingsverplichtingen voldoet verkeert de Klant door dat enkele feit in verzuim, zonder dat daarvoor een aanmaning of ingebrekestelling is vereist. KIVH zal de Klant, zolang het verzuim niet is opgelost, de toegang tot de Opleiding ontzeggen. Eventuele gevolgen van een dergelijke ontzegging, zoals het niet (meer) kunnen behalen van een certificaat/diploma en/of accreditatie, blijven volledig voor rekening en risico van de Klant. KIVH is niet aansprakelijk voor schade van de Klant als gevolg van een ontzegging.

2.6 Indien de Opleiding binnen 14 kalenderdagen begint dan zal de Klant eerst aan de betalingsverplichting moeten voldoen om toegang tot de Opleiding te verkrijgen.

2.7 KIVH kan de Opleidings Overeenkomst schriftelijk tussentijds beëindigen zonder gehouden te zijn tot betaling van enig schadevergoeding of resterend lesgeld, als 1) de Klant op eigen initiatief niet meer deelneemt aan één of meer opleidingsonderdelen en/of 2) bij wederzijds goedvinden en/of 3) bij het overlijden van de Klant.

Artikel 3 - Opleidingen - Annulering, wijziging of (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

3.1 Indien, door (onverhoopte) omstandigheden een KIVH Opleiding niet door kan gaan, zal KIVH op korte termijn een nieuwe vervangende datum inplannen. Indien vervanging niet mogelijk is en KIVH de Opleiding annuleert zal KIVH het bedrag restitueren aan de Klant. De Klant heeft geen recht op en (aanvullende) schadevergoeding; iedere verdere aansprakelijkheid zijdens KIVH is uitgesloten.

3.2 Op nationale feestdagen worden geen bijeenkomsten aangeboden. Indien een bijeenkomst is gepland op een nationale feestdag, wordt deze bijeenkomst geannuleerd.

3.3 KIVH heeft te allen tijde het recht de samenstelling van de groepen, de docent, de groepsgrootte, de planning en/of de cursuslocatie te wijzigen. Wijzigingen worden tijdig, indien mogelijk, aan de Klant kenbaar gemaakt.

3.4 Indien de docent van het betreffende bijeenkomst afwezig is heeft KIVH het recht de bijeenkomst te annuleren, een andere docent in te zetten of de bijeenkomst te verplaatsen. De Klant heeft geen recht op een (aanvullende) schadevergoeding; iedere verdere aansprakelijkheid zijdens KIVH is uitgesloten.

3.5 Indien de Klant verhinderd is voor het bijwonen van een bijeenkomst, dient deze zich zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór aanvang van de bijeenkomst, af te melden. KIVH is niet verplicht bijeenkomsten te herhalen voor een Klant die verhinderd is. De betaling van gemiste bijeenkomsten wordt niet gecrediteerd.

3.6 Indien een Opleiding ten minste 6 (zes) dagen duurt, kan de Klant de lesdagen inhalen. Hierbij geldt als restrictie dat Klant per Opleiding maximaal (twee) dagen in kan halen. KIVH is niet aansprakelijk voor schade van de Klant als gevolg van het niet behalen van een certificaat/diploma. Per inhaaldag is de Klant €30,- (exclusief BTW) per lesdag aan administratiekosten verschuldigd.

3.7 Volledige of gedeeltelijke restitutie van het Opleidingsbedrag is uitsluitend ter beoordeling van KIVH en enkel mogelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst ten gevolge van ernstige ziekte van de Klant of eerstegraads familieleden van de Klant of calamiteit zijdens de Klant, waarbij geldt dat KIVH een bewijs daarvan kan verlangen. Hieruit moet blijken op welke omstandigheid de Klant zich beroept.

Artikel 4 - Opleidingen - De prijs en betalingen

4.1 Bij de Opleidingen is vooruitbetaling verschuldigd. Betaling, voor het Aanbod van KIVH, door de Klant vindt ofwel gelijktijdig plaats met het afronden van de Bestelling door gebruikmaking van een online betaalmogelijkheid, ofwel door achteraf te betalen, binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum. Als de Klant kiest voor achteraf betalen, geldt aanvullend het bepaalde in leden 6.5 t/m 6.11 van de Algemene bepalingen.

4.2 Bij Maatwerkopleidingen en Opleidingen welke alleen toegankelijk zijn voor professionals wordt door KIVH een factuur verstuurd per mail (PDF bestand). Deze factuur dient uiterlijk binnen 14 (veertien) kalenderdagen na factuurdatum EN voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de (Maatwerk) Opleiding in volledigheid te zijn voldaan.

Artikel 5 - Opleidingen - Onderwijsmateriaal en lessen

5.1 De Klant is verplicht het door KIVH voorgeschreven lesmateriaal te gebruiken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

5.2 Er worden geen duplicaten van Onderwijsmateriaal ter beschikking gesteld.

5.3 KIVH is nimmer aansprakelijk voor overschrijding van de leveringstijd door vertraagde toelevering van cursusmateriaal door Derden.

5.4 De Klant dient zich in en om de locaties waar de Opleiding plaatsvindt, te houden aan de daar geldende voorschriften.

5.5 KIVH behoudt zich het recht voor af te wijken van de in de aankondiging aangegeven volgorde en/of inhoud van het programma van de Opleiding of andere sprekers/docenten in te zetten.

Artikel 6 - Opleidingen - Klachten en geschillen

6.1 Eventuele Klachten over de (kwaliteit) van de door KIVH gegeven Opleiding dienen uiterlijk binnen 8 (acht) kalenderdagen na uitvoering hiervan, schriftelijk en gemotiveerd aan KIVH kenbaar te worden gemaakt per mail aan info@kivh.nl. Bij het achterblijven hiervan wordt geacht geen Klachten te hebben.

Artikel 7 - Spreken/Presenteren/Events

7.1 KIVH is te boeken als (gast)spreker, presentator en/of dagvoorzitter. Voor dergelijke aanvragen wordt een maatwerk offerte opgesteld.

7.2 Alle wijzigingen in aangenomen werk van KIVH, ongeacht de achtergrond van deze wijziging, worden beschouwd als meerwerk (indien deze wijzigingen tot meer werk leiden) of als minderwerk (indien deze wijzigingen tot minder werk leiden). De kosten in verband met meerwerk zullen worden doorberekend aan de Klant; de besparingen in verband met minderwerk zullen in mindering worden gebracht op de vordering van de Klant.

7.3 De Klant dient zorg te dragen voor het ter beschikking stellen van geschikte faciliteiten. Voorbeelden hiervan zijn geluidsapparatuur, een microfoon, audiovisuele faciliteiten, een scherm, beamer, kathedr, licht en een podium. De Klant garandeert dat de benodigde faciliteiten voldoen aan professionele kwaliteit en tijdig zijn opgesteld.

7.4 Tenzij anders overeengekomen is de Klant niet gerechtigd tijdens het Evenement: 1) Foto-, film, video, geluids- en/of andere opnamen/verslagen te (doen) maken en/of 2) Journalisten of overige pers toe te laten en/of 3) De naam en/of het logo van KIVH te gebruiken in publicitaire uitingen

7.5 Verveelvoudiging, openbaarmaking en verspreiding van het materiaal dat KIVH ter beschikking stelt in het kader van deze overeenkomst zijn slechts toegestaan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

7.6 Voor elke handeling in strijd met dit artikel zal de Klant een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete verbeuren van EUR 10.000 per keer, onverminderd het recht van KIVH om daarnaast de geleden schade (bijvoorbeeld imagoschade) te verhalen op de Klant.

7.7 KIVH is gerechtigd Derden in te schakelen bij de uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst tot opdracht. KIVH is bevoegd de rechten en verplichtingen voortvloeiende uit een overeenkomst met de Klant over te dragen aan een Derde.

7.8 KIVH niet aansprakelijk voor de schade, van welke aard dan ook en door welke oorzaak dan ook ontstaan, hetzij direct, hetzij indirect, welke het gevolg zijn van tekortkomingen van Derden.

7.9 Annulering: de Klant is gerechtigd de opdracht enkel schriftelijk te annuleren. De door KIVH in rekening te brengen kosten zullen daarbij afhangen van de termijn tussen annulering en de geplande opdracht. Indien de opdracht geannuleerd wordt in 1) de periode van akkoord tot uiterlijk 2 maanden voor het aanvangsmoment, 50% van de volledige opdrachtsom (zoals die op het moment van annuleren geldt) 2) In de periode tussen 2 en 1 maanden voor het aanvangsmoment, 80% van de volledige opdrachtsom (zoals die op het moment van annuleren geldt) 3) In de periode tussen 1 maand voor het aanvangsmoment en het aanvangsmoment zelf, 100% van de volledige opdrachtsom (zoals die op het moment van annuleren geldt).

7.10 Ondanks het bepaalde in artikel 7.9 van de Algemene aanvullende bepalingen van KIVH zal de Klant ten alle tijden (minimaal) 50% van de volledige opdrachtsom te dienen vergoeden als de Klant de offerte getekend en geretourneerd heeft of als de Klant per email heeft bevestigd dat hij akkoord is met de verstuurdte offerte.

7.11 Indien op het moment van annulering de (direct of indirecte) schade van KIVH hoger is dan de annuleringsvergoeding zoals opgenomen in artikel 7.9 van de Algemene aanvullende bepalingen van KIVH, dient de Klant dit hogere bedrag aan het KIVH te vergoeden.

7.12 Indien de Klant schade lijdt ten gevolge van een verhindering van KIVH, is KIVH niet aansprakelijk.

Artikel 8 - Schrijven

8.1 KIVH heeft het recht om binnen de kaders van de Overeenkomst de opdracht naar eigen inzicht uit te voeren.

8.2 Wijzigingen van de Overeenkomst door de Klant zijn alleen geldig indien de wijzigingen uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd door KIVH.

8.3 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat, naar het uitsluitend oordeel van KIVH, het voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen en/of aan te vullen, dan zullen partijen in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen en heeft KIVH recht op een aanvullende vergoeding.

8.4 Indien de Klant de Overeenkomst tijdens het uitvoeren van de opdracht annuleert/opzegt, om welke reden dan ook, is de opdrachtgever verplicht de overeengekomen vergoeding volledig te betalen ongeacht of KIVH werkzaamheden heeft

verricht.

8.5 Na oplevering van de opdracht heeft de Klant éénmalig het recht toe op een eenvoudige herziening van de opdracht zonder dat de Klant een aanvullende vergoeding verschuldigd is. Enkel KIVH bepaalt of een herziening als een eenvoudige herziening wordt gezien en daardoor kosteloos wordt aangepast.

8.6 Indien de gewenste herziening niet als een eenvoudige herziening is aan te merken, stelt KIVH de Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte onder vermelding van de aanvullende vergoeding die Klant verschuldigd is voor het herzien van het Werk. Na schriftelijke acceptatie van de aanvullende vergoeding wordt de opdracht herzien.

8.7 Het auteursrecht van de uitgewerkte opdracht(en) berust uitsluitend bij KIVH, ongeacht wijzigingen van de opdracht op instructie van de Klant.

8.8 De licentie wordt verleend op voorwaarde dat de factuur tijdig en volledige wordt betaald. Indien de Klant daarin in gebreke is, dan vervalt de licentie direct met terugwerkende kracht. Alle reeds verrichte openbaarmakingen en/of vereenvoudigingen door of namens de Klant worden dan beschouwd als een inbreuk op het auteursrecht van KIVH en dienen vanaf de dag na de vervaldatum van de factuur stilgelegd te worden. De Klant is vanaf de dag na de vervaldatum van de factuur schadeplichtig tegenover KIVH, zie ook artikel 8.12 van deze Algemene aanvullende bepalingen van KIVH.

8.9 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KIVH is de Klant niet toegestaan het in de licentie over te dragen of sublicenties te verlenen aan Derden.

8.10 Hergebruik, zowel collectief als specifiek, valt buiten de Klant verkregen licentie en dient uitdrukkelijk te zijn overeengekomen.

8.11 Elk gebruik van de opdracht dat niet is overeengekomen en niet onder de omschreven licentie valt, is een inbreuk op het auteursrecht van KIVH, met gevolg dat Klant schadeplichtig is.

8.12 De schadevergoeding bedraagt 300% van de overeengekomen of gebruikelijke vergoeding en omvat het door de KIVH geleden inkomensverlies, de door Klant onrechtmatig gemaakte winst en de toegebrachte immateriële schade. De kosten die KIVH moet maken voor juridische bijstand om de schade te verhalen vallen hier niet onder en dienen door de Klant volledig te worden vergoed.

8.13 De Klant is verplicht, bij openbaarmaking of verveelvoudiging van de opdracht de naam van KIVH uitdrukkelijk te vermelden.

8.14 In geval van liquidatie, surseance van betaling of faillissement van de Klant eindigt de licentie per direct, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

8.15 Voor iedere inbreuk op de aan KIVH toekomende persoonlijkheidsrechten ex artikel 25 Auteurswet, waaronder het recht op naamvermelding, is de wederpartij een vergoeding verschuldigd van tenminste 100% van de door KIVH gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade (waaronder het recht op vergoeding van alle directe en indirecte schade en alle daadwerkelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten).

Artikel 9 - Aansprakelijkheid

9.1 Met het geven van de Opleiding aanvaard KIVH een inspanningsverplichting. Hoewel met betrekking tot de inhoud van de door KIVH geleverde Opleiding de uiterste zorg in acht wordt genomen, kan KIVH niet de aanwezigheid van fouten of onjuistheden uitsluiten. KIVH is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade, direct of indirect, door dergelijke fouten of onvolledigheden.

9.2 KIVH sluit iedere aansprakelijkheid uit voor persoonlijk letsel en/of schade aan (persoonlijke) eigendommen van Klanten, ontstaan door welke oorzaak dan ook, behalve wanneer er sprake zou zijn van grove opzet of grove schuld.

9.3 Aan informatie op www.kivh.nl en andere online platforms, of websites waar uitingen van KIVH zijn vermeld aangaande Opleidingen kunnen geen rechten worden ontleend. Mede wegens kwaliteitverbetering en/of herprogrammering behoudt KIVH zich het recht voor het opleidingsprogramma ten opzichte van de aankondiging, zowel organisatorisch als inhoudelijk, aan te passen.

9.4 KIVH, de docenten en Derden die namens KIVH optreden aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg zijn van handelingen en/of beslissingen die gebaseerd zijn op bedoelde aanbevelingen/adviezen. De Klant wordt met nadruk aangeraden deze aanbevelingen/adviezen niet geïsoleerd te gebruiken maar af te gaan op de eigen professionele kennis en ervaring en de eventueel te gebruiken aanbevelingen te (doen) controleren voordat zij op de praktijksituatie worden toegepast.

Artikel 10 - Eigendomsbehoud en auteursrecht

10.1 Het auteursrecht en/of elk ander intellectueel eigendomsrecht op het Onderwijsmateriaal of enig ander werk voortvloeiend of verband houdende met de Overeenkomst, het volgen van een Opleiding en het doen van een examen, rust bij KIVH, dan wel bij Derden. De intellectuele eigendomsrechten rusten nooit bij de Klant.

10.2 Het door KIVH verstrekte, vervaardigde en/of ter beschikking gestelde Onderwijsmateriaal of enig ander werk is uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik. Het is de Klant, ongeacht de wijze daarvan, verboden de verkregen informatie in zijn geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen en/of te openbaren door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KIVH. Het is tevens verboden foto's, geluids- en/of beeldopnamen van/tijdens Contactonderwijs en/of Afstandsonderwijs te maken en te verspreiden. Tenzij anders aangekondigd tijdens de Opleiding.