

# Algemene Voorwaarden SVH

## ARTIKEL 1: BEGRIPSBEPALING

In deze Algemene Voorwaarden wordt, mits geschreven met een hoofdletter, verstaan onder:

Afnemer:	Particulier (natuurlijk persoon) of bedrijf (rechtspersoon) die een Overeenkomst tot levering met SVH heeft gesloten of in opdracht van wie SVH Diensten, (Digitale) Producten en/of Programmatuur levert en/of verricht, dan wel met wie SVH in gesprek of onderhandeling is over het sluiten van een Overeenkomst.
Algemene Voorwaarden:	Deze Algemene Voorwaarden van SVH, die zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Den Haag onder nummer 59254548.
Bestelling:	Een opdracht aan SVH tot levering of bezorging van een Dienst, (Digitaal) Product en/of Programmatuur.
Content:	Werken, geschriften, informatie en/of ander materiaal, uitgegeven en/of ter beschikking gesteld door SVH, in welke vorm dan ook.
Computereexamen:	Examen dat digitaal wordt afgenomen. Nadrukkelijk uitgesloten is alles dat betrekking heeft op de Computereexamens Sociale Hygiëne, die onder licentie van SVH door Examinerende Instellingen worden afgenomen.
Dienst(en):	Werkzaamheden, in welke vorm dan ook tegen betaling verricht door SVH voor of ten behoeve van Afnemer.
Digitaal:	Langs elektronische weg; via internet of e-mail.
Examen:	Een onderzoek waarbij wordt getoetst of de Kandidaat voldoet aan de vastgestelde eisen van een kwalificatie, waaronder onder meer maar niet uitsluitend worden verstaan computereexamens (examens die digitaal worden afgenomen), projectexamens (examens georganiseerd door SVH op verzoek van een opleidingsinstituut), schriftelijke examens (examens die op papier worden afgenomen) en praktijkexamens. Nadrukkelijk wordt uitgesloten alles dat betrekking heeft op de SVH Meesterproeven.
Examengeld:	De door SVH in rekening gebrachte kosten voor het deelnemen aan een Examen.
Examenreglement:	Het Examenreglement van SVH.
Factuurbedrag:	Totaalprijs voor bestelde Diensten, (Digitale) Producten en/of Programmatuur, eventueel vermeerderd met BTW.
Factuurdatum:	Datum waarop de hoogte van het Factuurbedrag of Examengeld is overeengekomen, dan wel gefactureerd.

Inschrijving:	Na aanmelding voor en betaling van het Examen is de Kandidaat voor het Examen ingeschreven. De Inschrijving voor een Examen is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
Kandidaat:	Persoon die op geldige wijze is ingeschreven voor deelname aan een Examen.
Leverancier:	SVH.
Offerte:	In meer of mindere mate gespecificeerde Diensten, (Digitale) Producten en/of Programmatuur en de begroting van de aan die Diensten, Producten en/of Programmatuur verbonden kosten.
Order:	Ieder mondelinge of schriftelijke verzoek van Afnemer aan SVH, in welke vorm dan ook, al dan niet naar aanleiding van een Offerte, tot het verrichten van Diensten, leveren van (Digitale) Producten, Programmatuur of anderszins aangaan van een Overeenkomst.
Overeenkomst:	Iedere overeenkomst die tussen SVH en Afnemer tot stand komt, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.
Pakbon:	Bon bij aflevering van Diensten, (Digitale) Producten en/of Programmatuur, Met een overzicht van de bestelling en Factuurdatum.
Privacyverklaring:	De Privacyverklaring van SVH.
Producten:	Zaken, al dan niet Digitaal, waaronder maar niet beperkt tot aangeboden en/of beschikbaar gestelde Examens, Content en/of Programmatuur uitsluitend bij SVH (of eventuele licentiegevers), in welke vorm dan ook al dan niet tegen betaling geleverd door SVH voor of ten behoeve van Afnemer.
Programmatuur:	Computerprogrammatuur die door SVH aan Afnemer wordt geleverd of voor gebruik beschikbaar wordt gesteld, inclusief daarbij behorende Update(s).
Projectexamen:	Examen georganiseerd door SVH op verzoek van een opleidingsinstituut.
Schriftelijk Examen:	Examen dat op papier wordt afgenomen.
SVH:	Stichting Vakbekwaamheid Horeca 2.0, gevestigd aan de Röntgenlaan 35, 2719 DX te Zoetermeer, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Den Haag onder KvK nummer 59254548, die de gebruiker is van deze Algemene Voorwaarden.
Updates:	Wijzigingen of aanvullingen van Programmatuur, die SVH periodiek verschaft aan Afnemer indien dit uit de Overeenkomst voortvloeit.

SVH Bewijs van Afgifte:	Het door SVH uitgegeven bewijs dat op verzoek van de Gediplomeerde wordt uitgereikt, indien de Gediplomeerde niet langer beschikt over het door SVH aan hem uitgereikte SVH Waardepapier.
SVH Waardepapier:	Het door SVH uitgegeven originele bewijs dat de Kandidaat geslaagd is voor een Examen, waaronder het SVH Bewijs van Deelname, SVH Certificaat en het SVH Diploma. Een geldig SVH Waardepapier is voorzien van de handtekening van de Kandidaat en indien de gegevens overeenkomen met de gegevens in het SVH Diplomaregister of het Register Sociale Hygiëne op <a href="http://www.svh.nl">www.svh.nl</a> .

## ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID

- Lid 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, Offertes, aanbiedingen en (overige) rechtshandelingen en/of rechtsbetrekkingen tussen SVH en Afnemer, ook wanneer die (rechts)handelingen niet mochten leiden tot of niet in verband staan met een Overeenkomst. Door het sluiten van een Overeenkomst met SVH verklaart de Afnemer zich uitdrukkelijk akkoord met deze Algemene Voorwaarden. Daarbij worden deze Algemene Voorwaarden te allen tijde voorafgaand aan, gelijktijdig met of onverwijld na de totstandkoming van een Overeenkomst aan Afnemer ter hand gesteld. Afnemer kan deze Algemene Voorwaarden verder tevens raadplegen door deze op te vragen bij de Kamer van Koophandel onder het nummer zoals in deze Algemene Voorwaarden vermeld en vrij in te zien op [www.svh.nl](http://www.svh.nl).
- Lid 2 Een uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding door SVH van een afwijking van of aanvulling op deze Algemene Voorwaarden is voor SVH slechts bindend in het specifieke geval waarop de afwijking van of aanvulling op deze Algemene Voorwaarden is bedoeld.
- Lid 3 Op de bijzondere bepalingen zoals opgenomen in artikel 12 tot en met 19 van deze Algemene Voorwaarden zijn de algemene bepalingen van artikel 1 tot en met 11 onverkort van toepassing. In geval van strijd tussen de algemene bepalingen en de bijzondere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden prevaleren de bijzondere bepalingen boven de algemene bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.
- Lid 4 Naast deze Algemene Voorwaarden zijn tevens Privacyverklaring SVH alsmede de bepalingen op de website [www.svh.nl](http://www.svh.nl) aanvullend van toepassing.
- Lid 5 Op Examens is naast deze Algemene Voorwaarden het Examenreglement SVH van toepassing.
- Lid 6 Eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Afnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, tenzij deze door SVH uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

## ARTIKEL 3: OVEREENKOMST

- Lid 1 Alle aanbiedingen, prijslijsten en Offertes van SVH zijn vrijblijvend en gelden slechts als uitnodigingen tot het plaatsen van een Order door Afnemer, tenzij uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.
- Lid 2 Desgevraagd zal SVH voor de aanvang van het verrichten van Diensten, de levering van (Digitale) Producten en/of Programmatuur een Offerte aan Afnemer ter goedkeuring voorleggen.
- Lid 3 Een Overeenkomst komt tot stand indien en voor zover SVH een Order van Afnemer schriftelijk aanvaardt of door SVH-uitvoering aan een Order wordt gegeven.
- Lid 4 Indien een Overeenkomst digitaal tot stand komt, en sprake is van consumentenkoop op afstand in de zin van artikel 6:230a tot en met 6:230v Burgerlijk Wetboek (BW), heeft de consument het recht om binnen 14 kalenderdagen na de levering zonder opgave van reden de Overeenkomst te ontbinden, onverminderd het bepaalde in artikel 6:230s lid 1 BW, en de geleverde Product(en) binnen 14 dagen na die ontbinding terug te sturen. De consument is gehouden, alvorens op grond

van het voorgaande over te gaan tot terugzending van de Product(en), daarvan binnen de bovengenoemde termijn van 14 werkdagen schriftelijk en ondubbelzinnig melding te maken bij SVH, middels het invullen en versturen van het 'modelformulier voor herroeping', te vinden op [www.svh.nl](http://www.svh.nl). De consument draagt de bewijslast van tijdige terugzending en het terugzenden van de geleverde Product(en) komt geheel voor rekening en risico van de consument. Terugzending dient te geschieden in de originele verpakking (inclusief accessoires en documentatie), in nieuwstaat, onbeschadigd en ongebruikt. In geval van levering van Product(en) en/of Dienst(en) die naar hun aard niet retour gezonden kunnen worden, waaronder mede begrepen Producten en Diensten die onmiddellijk na aanvraag, bestelling of inschrijving worden geleverd en/of digitaal toegankelijk zijn, of binnen de hierboven genoemde termijn van 14 kalenderdagen reeds zijn geleverd dan wel toegankelijk zijn gemaakt, is ontbinding op grond van de onderhavige bepaling niet mogelijk.

- Lid 5 Informatie, afbeeldingen en mededelingen van SVH betreffende Diensten, (Digitale) Producten en/of Programmatuur worden met zorg en zo nauwkeurig mogelijk gegeven, verstrekt en/of gedaan. SVH garandeert echter niet dat een Offerte en/of Diensten, (Digitale) Producten en/of Programmatuur volledig met de verstrekte informatie, afbeeldingen en mededelingen in overeenstemming zijn. Afwijkingen kunnen in beginsel geen aanleiding zijn voor schadevergoeding en/of ontbinding van de Overeenkomst, tenzij de afwijking dusdanig is dat de Diensten, (Digitale) Producten en/of Programmatuur niet (meer) beantwoorden aan hetgeen de Afnemer daarvan redelijkerwijs mocht of had mogen verwachten. In dat geval kan de Afnemer de Overeenkomst binnen redelijke tijd ontbinden.

#### **ARTIKEL 4: OFFERTE**

- Lid 1 Een door SVH opgestelde Offerte heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij de Offerte uitdrukkelijk anders vermeldt, en geschiedt onder voorbehoud van de beschikbaarheid van de betreffende (Digitale) Producten.
- Lid 2 SVH is nimmer verplicht om, ook na het uitbrengen van een Offerte, een Overeenkomst met een Afnemer te sluiten.
- Lid 3 Door SVH opgestelde Offertes zijn opgesteld aan de hand van door de Afnemer verstrekte gegevens. SVH gaat uit van de juistheid en volledigheid van deze gegevens. SVH aanvaardt geen aansprakelijkheid voor gevolgen voortvloeiend uit eventuele onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt door de Afnemer.

#### **ARTIKEL 5: BETALING**

- Lid 1 Prijzen van Diensten, (Digitale) Producten en Programmatuur worden jaarlijks vastgesteld door SVH en worden vermeld op de website [www.svh.nl](http://www.svh.nl).
- Lid 2 Betaling van de overeengekomen prijzen geschiedt door de betaalmethoden die op de website [www.svh.nl](http://www.svh.nl) vermeld staan. Een Afnemer die bedrijfsmatig handelt, kan waar van toepassing en uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen met SVH, op rekening betalen.
- Lid 3 Het verschuldigde Factuurbedrag dient uiterlijk 14 dagen na Factuurdatum bijgeschreven te zijn op de op de factuur vermelde bankrekening van SVH.
- Lid 4 Indien de Afnemer de factuur niet binnen de in lid 3 van dit artikel genoemde betalingstermijn heeft voldaan, is de Afnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, in verzuim en derhalve vanaf die dag over het opeisbare Factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.
- Lid 5 Alle kosten verbonden aan de incasso van een niet (tijdig) betaalde factuur, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, zijn voor rekening van Afnemer. In ieder geval is Afnemer een gefixeerd bedrag ter hoogte van 15% van het verschuldigde Factuurbedrag aan kosten verschuldigd. Indien SVH aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren om tot betaling of incasso te komen, komen ook voor rekening van Afnemer en aan SVH te worden vergoed.

- Lid 6 Afnemer is niet gerechtigd om enige van zijn (betalings-)verplichtingen op te schorten noch tot verrekening van enige vordering zijnerzijds met de vordering(en) van SVH over te gaan.
- Lid 7 Uitsluitend indien de Afnemer door de Belastingdienst is vrijgesteld van btw brengt SVH geen btw in rekening. De Afnemer dient in voornoemd geval schriftelijk aan SVH aan te geven dat de Afnemer door de Belastingdienst is vrijgesteld van btw. De Afnemer vrijwaart SVH hierbij voor alle eventuele aanspraken van derden, waaronder maar niet beperkt tot de Belastingdienst, ter zake.
- Lid 8 Incidenteel kan SVH kortingscodes uitgeven aan particulieren of verkopen aan zakelijke klanten. Met een kortingscodes kan er op de website van SVH betaald worden voor goederen of diensten waar deze code voor bedoeld is. Een kortingscode wordt alleen door SVH uitgegeven en is een unieke code die eenmalig en alleen op [www.svh.nl](http://www.svh.nl) kan worden verzilverd. Een kortingscode is tot een jaar geldig na de uitgiftedatum geldig. Een kortingscode kan niet worden geretourneerd en is niet inwisselbaar voor geld. Kortingscodes die aan particulieren worden uitgegeven, mogen niet worden (door)verkocht aan iemand anders of op enige wijze commercieel worden gebruikt. Kortingscodes die door zakelijke klanten bij SVH worden gekocht, mogen alleen verstrekt worden aan een natuurlijk persoon.

#### **ARTIKEL 6: INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

- Lid 1 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, berusten alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten of soortgelijke rechten met betrekking tot de door SVH verrichte Diensten en resultaten daarvan, (geleverde) (Digitale) Producten, waaronder maar niet beperkt tot aangeboden en/of beschikbaar gestelde Examens, Content en/of Programmatuur uitsluitend bij SVH (of eventuele licentiegevers). Alle bescheiden en/of kopieën daarvan die direct dan wel indirect voortvloeien uit of verband houden met de bedrijfsvoering van SVH of diens cliënten, zijn en blijven eigendom van SVH. Afnemer verkrijgt alleen een voorwaardelijke en niet-exclusieve (gebruikers)-licentie voor het overeengekomen gebruik, onder de overeengekomen voorwaarden.
- Lid 2 Afnemer verklaart geen bewerkingen van (de Content van) Producten openbaar te zullen maken, die de waarde van het Product mogelijk kunnen schaden. Het is de Afnemer daarom uitdrukkelijk niet toegestaan het Product onder een mogelijk verwarringwekkende productie openbaar (te doen) maken, noch op andere wijze te handelen dat de commerciële belangen van SVH kan schaden.
- Lid 3 Het is de Afnemer uitdrukkelijk verboden om resultaten van Diensten, (Digitale) Producten, en/of Programmatuur geheel of ten dele te (laten) openbaar maken en/of verveelvoudigen in de meest ruime betekenis van het woord, waaronder mede maar niet uitsluitend begrepen: kopiëren of laten kopiëren, of anderszins openbaar te maken, in welke vorm of op welke wijze dan ook
- Lid 4 Het is de Afnemer uitdrukkelijk verboden om resultaten van Diensten, (Digitale) Producten, en/of Programmatuur te verstrekken, te verkopen of anderszins af te staan aan derden.
- Lid 5 Het wordt de Afnemer uitdrukkelijk verboden de Diensten en Producten op enigerlei wijze te wijzigen of te verwijderen, zodat het vertrouwelijke karakter van de Diensten en Producten te niet wordt gedaan.
- Lid 6 Bij constatering van schending van dit artikel, is de Afnemer (financieel) aansprakelijk voor de kosten die gemoeid zijn voor het ontwikkelen van nieuwe Producten en/of Programmatuur en/of voor de gederfde inkomsten van SVH.

#### **ARTIKEL 7: RECLAME EN AANSPRAKELIJKHEID**

- Lid 1 Door SVH geleverde Diensten, (Digitale) Producten en/of Programmatuur dienen terstond na levering door de Afnemer te worden gecontroleerd op gebreken of tekortkomingen. Zichtbare gebreken of tekortkomingen dienen binnen 7 dagen schriftelijk aan SVH te worden gemeld.
- Lid 2 Onverminderd het bepaalde in artikel 3 lid 4, kunnen geleverde Producten uitsluitend retour worden gezonden nadat daartoe door SVH schriftelijke toestemming is verleend.
- Lid 3 Onverminderd het in de wet en/of verder in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, kan het

herroepingsrecht niet worden uitgeoefend wegens een gebrek in het (Digitale) Product als:

- er sprake is van slijtage die als normaal kan worden beschouwd;
- er na de levering veranderingen in/aan het (Digitale) Product zijn aangebracht;
- het gebrek het gevolg is van niet met de bestemming corresponderend of onoordeelkundig gebruik;
- het gebrek is ontstaan door opzet, grove onachtzaamheid of nalatig onderhoud door de Afnemer aan het (Digitale) Product.

Lid 4 De totale aansprakelijkheid van SVH uit hoofde van welke rechtsgrond dan ook, is in alle gevallen beperkt tot de vergoeding van directe schade tot een bedrag van ten hoogste het door Afnemer daadwerkelijk betaalde of te betalen Factuurbedrag (exclusief BTW) en in geen geval meer dan € 500,-. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten die de Afnemer zou moeten maken om de prestatie van SVH aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door de Afnemer wordt ontbonden;
- redelijke kosten die de Afnemer heeft gemaakt voor het vaststellen van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot voorkoming of beperking van directe schade.

SVH is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van Afnemer, waaronder mede begrepen gevolgschade, immateriële schade, bedrijfsschade, verlies van orders, winst- en omzetschade en daarop gelijkende indirecte schade. Onder indirecte schade wordt tevens verstaan schade van welke aard dan ook die is ontstaan door het (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk niet toegankelijk zijn van Digitale Diensten, (Digitale) Producten.

Lid 5 SVH is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door schending van enig (intellectuele eigendoms-) recht van derden als gevolg van het gebruik van door of namens Afnemer verstrekte gegevens en/of materialen. Afnemer vrijwaart SVH van elke aanspraak van derden ter zake, schade en kosten daar uitdrukkelijk onder begrepen.

## ARTIKEL 8: OVERMACHT

Lid 1 Onder overmacht wordt verstaan: elke omstandigheid buiten de wil en toedoen van SVH waardoor nakoming redelijkerwijs niet van SVH verlangd kan worden.

Lid 2 In alle gevallen van overmacht heeft SVH het recht de termijn van uitvoering van de verplichtingen met de duur van de overmacht op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met of zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden.

Lid 3 In geval van een gerechtelijke of buitengerechtelijke ontbinding op grond van het voorgaande lid is SVH niet gehouden tot enige schadevergoeding.

Lid 4 Onder de in lid 1 genoemde omstandigheden zijn (onder meer, maar niet uitsluitend) begrepen: overheidsmaatregelen, weersomstandigheden, transportproblemen, bedrijfsstaking, uitsluiting van of gebrek aan personeel, in gebreke blijven van leveranciers of wanprestatie door derden die voor de uitvoering door SVH zijn ingeschakeld, files, brand, rampen, epidemie of (gevaar voor) oorlog. Tevens wordt onder overmacht verstaan storingen in een (telecommunicatie-) netwerk of verbinding of in gebruikte communicatiesystemen en/of het niet beschikbaar zijn van de website(s) van SVH.

## ARTIKEL 9: PERSOONSGEGEVENS

Lid 1 De door de Afnemer verstrekte persoonsgegevens worden opgenomen in de geautomatiseerde administratie van SVH. In de Privacyverklaring SVH op [www.svh.nl](http://www.svh.nl) is te zien welke persoonsgegevens benodigd zijn en wat SVH hiermee doet. Hierbij neemt SVH de bepalingen van de AVG en/of andere relevante wet- en regelgeving in acht. SVH is ingeschreven in het Register van het Autoriteit Persoonsgegevens, onder meldingsnummer 1586201. Daarnaast is SVH ISO27001 gecertificeerd.

- Lid 2 SVH gebruikt de persoonsgegevens voor de uitvoering van de met de Afnemer of ten behoeve van de Afnemer gesloten Overeenkomsten.
- Lid 3 SVH kan persoonsgegevens verstrekken aan instellingen, waaronder de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, de LEC-SVH, de overheid indien door deze instelling(en) navraag wordt gedaan bij SVH. Tevens kan SVH persoonsgegevens gebruiken voor justitiële doeleinden en in dit kader verstrekken aan Justitie indien zij hier op grond van een wettelijke verplichting toe gehouden is.
- Lid 4 De Afnemer kan een verzoek bij SVH indienen voor inzage in zijn opgenomen persoonsgegevens. Daarnaast kan de Afnemer verzoeken wijzigingen of aanvullingen in zijn persoonsgegevens aan te brengen, niettegenstaande zijn andere rechten op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien de Afnemer van deze mogelijkheden gebruik wenst te maken, of indien de Afnemer vragen heeft over de manier waarop SVH omgaat met persoonsgegevens, kan de Afnemer SVH bereiken via [info@svh.nl](mailto:info@svh.nl).

#### **ARTIKEL 10: OPSCHORTING EN ONTBINDING**

- Lid 1 Onverminderd de rechten van SVH op grond van de wet, is SVH gerechtigd om door middel van een daartoe strekkende schriftelijke verklaring aan Afnemer, haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang buitengerechtelijk te ontbinden met het recht op schadevergoeding jegens de Afnemer, indien:
- Afnemer van rechtswege in verzuim is doordat hij niet, niet geheel of niet tijdig voldaan heeft aan zijn (betalings)verplichtingen;
  - Afnemer in verzuim is, nadat hij schriftelijk in gebreke is gesteld door SVH en hem een redelijke termijn is gegund om zijn verplichtingen uit de Overeenkomst alsnog na te komen en de Afnemer binnen deze termijn nog immer niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan;
  - na het sluiten van de Overeenkomst aan SVH omstandigheden ter kennis komen die goede grond geven om te vrezen dat Afnemer niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
  - Afnemer door eigen of andermans toedoen in staat van faillissement raakt, een aanvraag daartoe indient of jegens hem wordt ingediend, surseance van betaling wordt aangevraagd of jegens hem wordt verleend, of een besluit tot gehele of gedeeltelijke overdracht van het bedrijf van Afnemer wordt of is genomen.

#### **ARTIKEL 11: GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT**

- Lid 1 Geschillen tussen Afnemer en SVH, daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig wordt beschouwd, zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.
- Lid 2 Indien de partijen niet tot een oplossing komen, zullen de geschillen in eerste aanleg en hoger beroep uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter te Den Haag.
- Lid 3 Op alle Overeenkomsten, alsmede elk geschil daaruit voortvloeiend of daarmee samenhangend, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

#### **ARTIKEL 12: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR DIGITALE PRODUCTEN EN DIENSTEN EN PROGRAMMATUUR**

- Lid 1 Aanvragen, bestellen van of inschrijven voor Digitale Producten, Diensten en/of Programmatuur geschiedt Digitaal.
- Lid 2 Digitale Producten, Diensten en Programmatuur worden Digitaal geleverd en/of verricht.
- Lid 3 Wanneer het Digitale Product een gebruiksrecht omvat van een niet downloadbare applicatie, wordt het digitale product geacht te zijn geleverd middels verstrekking van een activatiecode, dan wel boekcode voor die applicatie. Activeren van deze code na de levering leidt tot afstand van het recht op ontbinding door Afnemer, ongeacht wie de activatie heeft verricht. Het verkregen gebruiksrecht is niet-overdraagbaar en niet-exclusief en/of vervreemdbaar en/of kan worden bezwaard met enig zakelijk zekerheidsrecht.
- Lid 4 Beëindiging van een overeenkomst betreffende een Digitaal Product of Programmatuur omvat ook

- de onmiddellijke beëindiging van de gebruiksrechten daarop.
- Lid 5 Het is Afnemer niet toegestaan om het Digitale Product of de daarin verwerkte Content geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te verveelvoudigen of te veranderen, anders dan naar de aard en het gebruik van het Digitale Product strikt noodzakelijk wordt geacht.
- Lid 6 Afnemer verschaft aan SVH en/of door SVH aangewezen derden te allen tijde toegang tot de ruimte(-n) waar de Digitale Producten zich bevinden en waar deze worden gebruikt ter vaststelling van gebruik overeenkomstig het gebruiksrecht, door Afnemer correcte naleving van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.
- Lid 7 Digitale producten voor SVH Horecatalent.nl dienen altijd binnen 12 maanden na aanschaf geactiveerd te worden. Na deze 12 maanden vervalt de geldigheid.

### **ARTIKEL 13: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR EXAMENS**

- Lid 1 SVH heeft jaarlijks een bepaald aanbod van Examens, waaruit een keuze kan worden gemaakt.
- Lid 2 Inschrijving voor een Examen geschiedt door middel van de aankoop van een Examen in de webshop, de geldige betaling en het naar waarheid en op juist wijze invullen van de vereiste gegevens.
- Lid 3 De Inschrijving dient altijd gedaan te worden door een persoon die daartoe bevoegd is. Voor natuurlijke personen geldt dat zij handelingsbevoegd en handelingsbekwaam dienen te zijn. Voor rechtspersonen geldt dat de contactpersoon en degene die de Inschrijving ondertekent, bevoegd dienen te zijn om de rechtspersoon rechtsgeldig te vertegenwoordigen.
- Lid 4 De Inschrijving is voltooid als het digitale inschrijfformulier volledig ingevuld, is verzonden en het Examengeld is betaald en bevestigd is door SVH, tenzij sprake is van een uitzondering ex artikel 5.2 van deze Algemene Voorwaarden. Indien de Kandidaat niet voor het Examen kan worden ingeschreven, dan wordt de Kandidaat hiervan op de hoogte gesteld.
- Lid 5 SVH mag een Inschrijving voor een Examen weigeren indien de kredietlimiet van de Afnemer is overschreden, het inschrijfformulier niet volledig of juist is ingevuld of wanneer de Kandidaat niet voldoet aan eventueel aanvullende toelatingseisen voor een examen. De Kandidaat ontvangt in voorkomende gevallen geen restitutie van het Examengeld. Of er toelatingseisen van kracht zijn, kan per examen variëren. Eventuele toelatingseisen worden in de webshop bij de beschrijving van het Examen aangegeven.
- Lid 6 SVH behoudt zich het recht voor om een Examen te annuleren of te verplaatsen, indien er onvoldoende inschrijvingen zijn of in situaties waar SVH, buiten haar invloedssfeer, de kwaliteit van haar Examens niet kan waarborgen. De Kandidaat wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. De Kandidaat kan in een dergelijk geval zijn Inschrijving in overleg met SVH annuleren of verplaatsen.
- Lid 7 Annulering van een Inschrijving voor een Examen kan uitsluitend schriftelijk geschieden door de Kandidaat en/of de betalende instantie.
- Lid 8 Indien een Kandidaat door overmacht verhinderd is aan het Examen deel te nemen, wordt 100% van het betaalde Examengeld terugbetaald, mits de schriftelijke annulering vergezeld gaat van een schriftelijk bewijsstuk dat is afgegeven door een daartoe bevoegde en wettelijk erkende instantie, waaruit de situatie van overmacht blijkt.
- Sprake van overmacht is er uitsluitend in geval van:
- Overlijden van de echtgenoot of partner en van bloed- en aanverwanten in de eerste en tweede graad van de Kandidaat in de periode van maximaal vijf werkdagen vóór het examen of op de dag van het examen.
  - Bevalling van de Kandidaat, echtgenote of partner van de Kandidaat op de dag vóór het examen of op de dag van het examen.
  - Spoedopname in een ziekenhuis van de Kandidaat of diens echtgenoot/of partner op de dag vóór het examen of op de dag van het examen



- Lid 9 Indien de annulering van een Inschrijving voor een Computerexamen uiterlijk acht dagen voor de geplande examendatum van het Computerexamen schriftelijk bekend is gemaakt bij SVH, dan kan de Kandidaat afzien van deelname aan het betreffende Computerexamen. In dit geval wordt 100% van het betaalde Examengeld terugbetaald.  
Een Kandidaat kan tot acht dagen voor de geplande examendatum een schriftelijk verzoek indienen bij SVH om zijn Inschrijving voor een Computerexamen kosteloos door SVH te laten aanpassen naar een andere Kandidaat, een andere examenlocatie, een andere examendatum of een andere examentijd. Dit is afhankelijk van beschikbaarheid op andere locaties en data.
- Lid 10 Indien de annulering van een Inschrijving van een Examen, anders dan een Computerexamen of Projectexamen, uiterlijk tien werkdagen voor de geplande Examendatum schriftelijk bekend is gemaakt bij SVH dan kan de Kandidaat afzien van deelname aan het betreffende Examen. In dit geval wordt 100% van het betaalde Examengeld terugbetaald.  
Een Kandidaat kan tot tien werkdagen voor de geplande examendatum een schriftelijk verzoek indienen bij SVH om zijn Inschrijving voor het Examen kosteloos door SVH te laten aanpassen naar een andere Kandidaat, een andere examendatum of een andere examentijd. Dit is afhankelijk van beschikbaarheid op andere locaties en data.
- Lid 11 Wanneer de annulering geschiedt buiten de gestelde termijnen, zoals deze beschreven zijn in dit artikel van deze Algemene Voorwaarden, dan vindt in geen geval restitutie van het betaalde Examengeld plaats.

#### **ARTIKEL 14: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR PROJECTEXAMENS**

- Lid 1 SVH heeft jaarlijks een bepaald aanbod van Projectexamens, waaruit de Afnemer een keuze kan maken. De datum, het tijdstip en de locatie van een Projectexamen worden in overleg tussen SVH en de Afnemer bepaald. Voor een projectexamen in de avonduren (aanvangstijd v.a. 18:00 uur), op zaterdag of op de Nederlandse Waddeneilanden worden extra kosten in rekening gebracht.
- Lid 2 Alleen Afnemers die een Overeenkomst met SVH hebben afgesloten, kunnen een Projectexamen aanvragen en Kandidaten daarvoor aanmelden, door het plaatsen van een Bestelling via [www.svh.nl](http://www.svh.nl). Uitgesloten van deelname zijn alle Kandidaten die niet door de Afnemer zijn aangeleverd voor het betreffende Projectexamen.
- Lid 3 De prijzen van Projectexamens zijn vermeld op de tarievenkaarten op [www.svh.nl](http://www.svh.nl). Eventuele uitzonderingen op de in de Overeenkomst opgenomen prijsafspraken voor Projectexamens kunnen uitsluitend schriftelijk en met uitdrukkelijk akkoord van SVH worden overeengekomen.
- Lid 4 Kosten, voortkomend uit wijzigingen in de Overeenkomst op verzoek van Afnemer, komen volledig ten laste van de Afnemer.
- Lid 5 Bij annulering van het Projectexamen buiten de gestelde termijn van tien werkdagen door de Afnemer is de Afnemer de kosten voor de minimale groepsgrootte van het Projectexamen zoals vastgesteld in Tarievenkaart, behorend bij de Overeenkomst, onverminderd aan SVH verschuldigd.
- Lid 6 SVH is gerechtigd om een overeengekomen Projectexamen te annuleren of extra kosten in rekening te brengen indien de kandidatenlijst niet of onvolledig of niet conform afspraak op de overeengekomen data wordt aangeleverd aan de examenleider of als de examenlocatie voor aanvang van het Projectexamen niet aan de gestelde eisen voldoet. Gemaakte kosten en aangegane verplichtingen (waaronder onder meer, maar niet uitsluitend bemensing, onkosten en administratie) worden in rekening gebracht bij de Afnemer, hierbij worden de kosten voor de minimale groepsgrootte zoals deze zijn aangegeven op de tarievenkaart in rekening gebracht.
- Lid 7 De Afnemer is, te allen tijde, verantwoordelijk voor de inkoop en de kwaliteit van de examenlocatie en waarborgt alle eisen die SVH aan een examenlocatie stelt. Alle kosten voor de zaalhuur, inzet van personeel, administratie en overige kosten m.b.t. de examenlocatie zijn voor rekening van de Afnemer. De Afnemer is verantwoordelijk voor de nakoming van de overeenkomst(en) met de examenlocatie(s) en vrijwaart SVH voor alle claims en/of aanspraken ter zake, waaronder tevens

begrepen aanspraken, samenhangend met schade, veroorzaakt door een Kandidaat. Eventuele kosten bij afkeuring van een examenlocatie komen volledig voor rekening van de Afnemer.

#### **ARTIKEL 15: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR CONTENT**

- Lid 1 Een Overeenkomst tot het leveren van Content komt tot stand op de wijze beschreven in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden.
- Lid 2 SVH heeft te allen tijde het recht een Bestelling te weigeren.
- Lid 3 De verzendkosten worden vastgesteld door SVH en gepubliceerd op de website [www.svh.nl](http://www.svh.nl). Behoudens het geval omschreven in art. 3 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden komen de verzendkosten voor rekening van de Afnemer.
- Lid 4 De Bestelling wordt in beginsel geleverd binnen een termijn van twee werkdagen, tenzij anders is overeengekomen.
- Lid 5 Alle door SVH gehanteerde leveringstermijnen zijn streeftermijnen en derhalve geen fatale termijnen. Overschrijding van deze leveringstermijn geeft de Afnemer dan ook geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de Overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichting jegens SVH.
- Lid 6 SVH besteedt de distributie (levering) uit aan een derde. Deze derde is verantwoordelijk voor het correct distribueren van het bestelde en af te leveren op het door de Afnemer opgegeven afleveringsadres. Kosten voortkomend uit het onjuist afleveren van bestelde Content zijn voor rekening van de derde.
- Lid 7 Nalevering vindt plaats indien niet alle bestelde Content tegelijk verzonden kunnen worden.
- Lid 8 Indien levering niet kan plaatsvinden door een oorzaak die aan de Afnemer is te wijten of voor diens risico komt, is SVH gerechtigd de daaruit voortkomende kosten in rekening te brengen bij de Afnemer. Hiervan is onder andere, maar niet uitsluitend, sprake als Afnemer onjuiste of onvolledige aflevergegevens heeft verstrekt.
- Lid 9 Geleverde Content blijft eigendom van SVH totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
- Lid 10 Indien levering niet in overeenstemming is met de bestelling, dient dit binnen vijf werkdagen na Pakbondatum schriftelijk gemeld te worden via [info@svh.nl](mailto:info@svh.nl).

#### **ARTIKEL 16: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR HET RECHT VAN RETOUR VAN CONTENT**

- Lid 1 Afnemer kan een verzoek van retour van gekochte Content indienen. De te retourneren Content en het ingevulde retourformulier dienen opgestuurd te worden naar het op de Pakbon vermelde retouradres. Het verzoek van retour bevat ten minste de omschrijving en aantal van de te retourneren Content, de reden van retourneren en de artikel- en factuurnummer(s). Recht van retour voor de Afnemer geldt alleen in geval van schade of bij ongeopende en nog niet geactiveerde foutief bestelde producten.  
Geopende dan wel geactiveerde Content zijn uitgesloten van het recht op retour voor de Afnemer.
- Lid 2 Onverminderd het bepaalde in artikel 3 lid 4 en artikel 7, vervalt het recht van retour voor natuurlijke personen, niet handelend als vertegenwoordiger van een rechtspersoon, veertien dagen na Pakbondatum.
- Lid 3 Onverminderd het bepaalde in artikel 7, zijn de verzendkosten van een volledige retourzending voor rekening van de Leverancier, bij een gedeeltelijke retourzending zijn de verzendkosten voor rekening van de Afnemer.
- Lid 4 Een verzoek van retour wordt afgewezen, indien de betreffende Content niet meer in dezelfde staat verkeert als bij aflevering, hieronder inbegrepen Content die gebruikt is en is voorzien van stempels, notities, markeringen en/of stickers.

#### **ARTIKEL 17: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR BULKKORTING CONTENT**

- Lid 1 Bulkorting wordt uitsluitend verleend aan instanties waaraan door SVH uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming is gegeven.
- Lid 2 Bulkorting is uitsluitend mogelijk indien er sprake is van één ordermoment. Met een minimale afname van vijftig exemplaren met hetzelfde ISBN-nummer.
- Lid 3 Digitale licenties en titels die niet door SVH zijn uitgegeven zijn uitgesloten van bulkorting.

#### **ARTIKEL 18: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR BEOORDELINGS- EN GEBRUIKSEXEMPLAREN CONTENT**

- Lid 1 Beoordelings- en/of gebruikersexemplaren van Content worden uitsluitend verstrekt aan opleidingsinstituten die opleidingen verzorgen, gericht op horeca of opleidingen die gericht zijn op het verlenen van gastvrijheid en/of op hospitality.
- Lid 2 Aanvraag voor een beoordelings- en/of gebruikersexemplaar geschiedt door middel van invulling en opsturen van het daarvoor bestemde aanvraagformulier beoordelings- of gebruikersexemplaar, door de directie van het opleidingsinstituut. Dit formulier is te vinden op de website [www.svh.nl](http://www.svh.nl).
- Lid 3 Een aanvraag voor een beoordelingsexemplaar van Content kan alleen worden toegekend indien de publicatie van desbetreffende Content voor klassikale invoering in aanmerking komt en de Content geschikt is voor de bedoelde onderwijsmethode. Per opleidingsinstituut wordt slechts één beoordelingsexemplaar van de Content verstrekt.
- Lid 4 Voor het ontvangen van een beoordelingsexemplaar dient de Afnemer een bruikleenovereenkomst te tekenen. Mocht de keuze uiteindelijk niet op de Content van SVH vallen dient de Afnemer het beoordelingsexemplaar op eigen kosten te retourneren naar SVH. Indien het beoordelingsexemplaar niet wordt geretourneerd zal SVH het bedrag ter waarde van de verkoopprijs zoals vermeld op [www.svh.nl](http://www.svh.nl) in rekening brengen.
- Lid 5 Een aanvraag voor een gebruikersexemplaar van Content kan alleen worden toegekend indien desbetreffende Content als voorgeschreven Content op de boekenlijst voor de opleiding vermeld staat en aantoonbaar klassikaal is ingevoerd. Per opleidingsinstituut kan de Content tegen 50% korting van de verkoopprijs zoals vermeld op [www.svh.nl](http://www.svh.nl) worden aangekocht. Acties en aanbiedingen zijn uitgesloten van deze tarieven. De Content wordt tegen deze prijs aan ten hoogste 8 vakdocenten per opleiding per jaar, die de Content klassikaal behandelen, ter beschikking gesteld. Boven dit aantal wordt de normale verkoopprijs in rekening gebracht.
- Lid 6 Een aanvraag voor een beoordelings- en/of gebruikersexemplaar wordt afgewezen indien de aanvraag is bestemd voor een schoolbibliotheek.
- Lid 7 Kosten voor verzenden en voor terugzenden zijn voor rekening van het opleidingsinstituut dan wel de aanvrager van het beoordelingsexemplaar.

#### **ARTIKEL 19: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR DE (SPOED)AANVRAAG VAN EEN SVH BEWIJS VAN AFGIFTE OF EEN SVH WAARDEPAPIER**

- Lid 1 Voor het aanvragen van een SVH Bewijs van Afgifte of een SVH Waardepapier worden de kosten van de (spoed)aanvraag in rekening gebracht, ook als bij de behandeling van de (spoed)aanvraag blijkt dat de Afnemer geen recht heeft op het aangevraagde SVH Bewijs van Afgifte of SVH Waardepapier.
- Lid 2 De Afnemer kan de bestelling van een (spoed)aanvraag voor een SVH Bewijs van Afgifte of een SVH Waardepapier tot 14 dagen na bestelling kosteloos annuleren. Na 14 dagen kan de bestelling niet meer worden geannuleerd en kan de Afnemer geen aanspraak maken op restitutie van het betaalde bedrag. Wanneer de bestelling van de (spoed)aanvraag binnen 14 dagen wordt verwerkt, wordt de Afnemer hiervan op de hoogte gesteld en kan de Afnemer de bestelling van de (spoed)aanvraag niet meer annuleren omdat de dienst reeds verleend is.
- Lid 3 Onvolledige (spoed)aanvragen worden niet in behandeling genomen. Indien de (spoed)aanvraag voor een SVH Bewijs van Afgifte of SVH Waardepapier onvolledig is, heeft de Afnemer gedurende een periode van 8 weken de tijd de ontbrekende documenten aan te leveren en daarmee de (spoed)aanvraag compleet te maken. Na 8 weken wordt de (spoed)aanvraag geannuleerd en kan de Afnemer geen aanspraak maken op restitutie van het betaalde bedrag.

- Lid 4 Gedurende een periode van zes weken na de afhandeling van de (spoed)aanvraag, kan de Afnemer aan SVH kenbaar maken dat het SVH Bewijs van Afgifte of SVH Waardepapier niet door de Afnemer ontvangen is. SVH verstuurt dan eenmalig kosteloos een nieuwe SVH Bewijs van Afgifte of SVH Waardepapier aan de Afnemer. Na deze periode kan de Afnemer hier geen aanspraak meer op maken en dient de Afnemer een nieuwe aanvraag voor een SVH Bewijs van Afgifte of SVH Waardepapier te doen waarvoor de kosten bij de Afnemer in rekening gebracht worden.

#### **ARTIKEL 20: ALGEMEEN**

- Lid 1 Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 25 april 2022. SVH is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn dan ook op reeds gesloten Overeenkomsten van toepassing, behoudens indien en voor zover dit in strijd met redelijkheid en billijkheid is. SVH zal de Afnemer in kennis stellen van wijziging(en) van haar Algemene Voorwaarden. Indien de Afnemer meent dat de nieuwe Algemene Voorwaarden in strijd zijn met de redelijkheid en billijkheid, dient hij SVH hiervan binnen vijf werkdagen na de in kennisstelling te berichten, bij gebreke waarvan de Afnemer wordt geacht met de nieuwe Algemene Voorwaarden akkoord te zijn.
- Lid 2 Nietigheid of vernietiging, op welke grond dan ook, deels of geheel, van enige bepaling(en) van deze Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De betreffende (delen van die) bepaling(en) zal/zullen in overleg tussen SVH en Afnemer worden omgezet in een rechtens wel toelaatbare bepaling die naar inhoud en strekking het meest met de te vervangen bepaling overeenstemt, onverminderd het bepaalde in artikel 3:42 Burgerlijk Wetboek.
- Lid 3 Deze Algemene Voorwaarden worden aangehaald als: Algemene Voorwaarden SVH.
- Lid 4 In de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet of niet duidelijk voorziet, beslist SVH. Bij tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en Overeenkomst, prevaleert de Overeenkomst.
- Lid 5 Deze Algemene Voorwaarden zijn in te zien en gratis op te vragen bij SVH en te raadplegen op en te downloaden van de website [www.svh.nl](http://www.svh.nl). Tevens kunnen de Algemene Voorwaarden worden opgevraagd bij de Kamer van Koophandel in Den Haag, onder nummer 59254548.