

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN BONUSAN

Artikel 1: Definities

Bonusan:	de besloten vennootschap Bonusan B.V. (KvK: 23063767) en de aan haar gelieerde besloten vennootschap Bonusan Bloedwaardencheck B.V. (KvK: 24435458) beiden statutair gevestigd te Cromstrijen en kantoorhoudende te Numansdorp aan de (3281 NC) Edisonstraat 64, gebruikers van deze Voorwaarden;
Consument:	natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf en die de Website bezoekt voor het kopen en geleverd krijgen van de Producten en/of Opleidingen;
Therapeut:	(orthomoleculair) therapeut of andere gezondheidsprofessional: <ul style="list-style-type: none">- waarmee de Consument een behandelrelatie heeft gesloten;- die zowel voor professioneel gebruik als ten behoeve van de Consument Producten kan kopen en/of Opleidingen kan afnemen of bestellen op de Website;- aan wie de Uitslag wordt toegestuurd;
Koper:	de Consument of de Therapeut;
Aanbod:	aanbod van Bonusan op de Website voor de verkoop en levering van de Producten;
Bestelling:	via de Website door Koper geplaatste bestelling van de Producten;
Overeenkomst:	overeenkomst gesloten tussen Bonusan en Koper met betrekking tot de verkoop en levering van de Producten;
Derde	door Bonusan ingeschakelde derde waarmee Bonusan samenwerkt en welke partij bepaalde werkzaamheden in opdracht van Bonusan en ten behoeve van Koper verricht;
Lab-pakket:	laboratoriumpakket dat de benodigdheden bevat voor de Bloedafname (waaronder begrepen de bloedbuisjes);
Bloedafname:	afname van bloed door de Derde, met gebruik van het Lab-pakket;
Bloedanalyse:	analyse van het afgenomen bloed, welke test plaatsvindt in een medisch laboratorium dat door de Derde wordt aangewezen;
Uitslag:	uitslag van de Bloedanalyse;
Bloedwaardencheck:	door Bonusan aangeboden en gefaciliteerde dienst, bestaande uit de levering van het Lab-pakket, het uitvoeren van de Bloedafname en de Bloedanalyse en versturen van de Uitslag door de Derde;
Voedingssupplement(en):	door Bonusan verkochte en/of geleverde voedingssupplementen;
Overige Goederen:	overige producten, waaronder medische hulpmiddelen en producten/toedieningsvormen ten behoeve van uitwendig gebruik die door Bonusan worden verkocht en/of geleverd;
Product(en):	door Bonusan aan Koper verkochte en/of geleverde producten, Opleidingen en/of overige diensten, waaronder begrepen de Bloedwaardencheck, Voedingssupplementen en Overige Goederen;

Zaken:	door Bonusan of in opdracht van Bonusan geleverde roerende zaken, waaronder begrepen het Lab-pakket, de Voedingssupplementen en de Overige Goederen;
Partijen:	Bonusan en Koper gezamenlijk;
Voorwaarden:	deze algemene leveringsvoorwaarden;
Website:	website www.bonusan.com van Bonusan en/of eventuele andere websites waarmee Bonusan een webshop exploiteert en waarin de Producten voor verkoop worden aangeboden;
Opleiding(en):	opleiding(en) georganiseerd en aangeboden door Bonusan, waaronder begrepen cursussen, praktijkbijeenkomsten en seminars;
Cursist:	de Consument, Therapeut of onderneming die zich heeft ingeschreven voor een Opleiding en die deelneemt of die zijn/haar personeel laat deelnemen aan de Opleiding.

Artikel 2: Algemeen

- 2.1 De bepalingen van deze Voorwaarden zijn van toepassing op ieder Aanbod en elke Overeenkomst, tenzij door Partijen uitdrukkelijk schriftelijk van de toepasselijkheid van de Voorwaarden is afgeweken.
- 2.2 Als de Overeenkomst bepalingen bevat die afwijken van de Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.
- 2.3 Bij strijd tussen, dan wel onduidelijkheid over vertalingen van de tekst van deze Voorwaarden, prevaleert steeds de tekst van de in de Nederlandse taal opgestelde Voorwaarden.
- 2.4 Als een bepaling uit deze Voorwaarden nietig is of vernietigd mocht worden of op andere gronden daarop door Partijen geen beroep kan worden gedaan, heeft Bonusan het recht die bepaling te vervangen door een wel geldige en afdwingbare bepaling. Daarbij wordt het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk in acht genomen. De overige bepalingen blijven in dat geval onverkort van kracht.

Artikel 3: Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Ieder Aanbod is vrijblijvend. Bonusan is dus niet gebonden aan het Aanbod, het Aanbod geldt slechts als een uitnodiging voor Koper om een Bestelling te plaatsen. Ook alle eventueel door Bonusan gepubliceerde of gehanteerde catalogussen, brochures, prijslijsten en dergelijke zijn vrijblijvend.
- 3.2 Als bij een Aanbod een geldigheidsduur en/of andere specifieke voorwaarden is/zijn vermeld, kan dat Aanbod alleen door Koper worden aanvaard door binnen de daartoe gestelde termijn een Bestelling te plaatsen en/of aan de gestelde voorwaarden te voldoen.
- 3.3 Opgaven van kleuren, gewichten en inhoud van verpakkingen (bijvoorbeeld het aantal pillen) en eventuele andere omschrijvingen van de Producten op de Website en/of in catalogussen, brochures, promotiemateriaal en/of andere documentatie zijn zo nauwkeurig mogelijk. Bonusan garandeert niet dat de Producten volledig met de gegeven informatie in overeenstemming

zijn. Koper kan aan de gegeven informatie geen rechten ontleen. Minimale afwijkingen geven Koper geen recht op ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding.

- 3.4 De Overeenkomst komt uitsluitend tot stand op het moment van aanvaarding door Koper van het Aanbod. Aanvaarding van het Aanbod vindt plaats door het plaatsen van een Bestelling en het voldoen aan de gestelde voorwaarden. Bonusan bevestigt direct na het plaatsen van de Bestelling per e-mail de ontvangst van de Bestelling en de totstandkoming van de Overeenkomst. Als Koper een Bloedwaardencheck heeft besteld, ontvangt Koper tevens een e-mail van de Derde (zie ook artikel 6 lid 1 van deze Voorwaarden). In deze e-mail meldt de Derde onder andere wanneer levering van het Lab-pakket zal plaatsvinden, op welke locaties de Consument terecht kan voor de Bloedafname, op welke wijze en waar het afgenomen bloed naar toe moet worden verstuurd voor de Bloedanalyse, alsmede dat de Uitslag uiteindelijk zal worden verstuurd naar de Therapeut.
- 3.5 Uitsluitend in het geval de Consument de Producten zelf bestelt, is de wet- en regelgeving op het gebied van de consumentenkoop – waaronder het herroepingsrecht zoals hierna verwoord in artikel 11 van deze Voorwaarden – op de Overeenkomst van toepassing. Als de Therapeut de Producten ten behoeve van de Consument koopt, kan de Consument aan genoemde wet- en regelgeving geen rechten ontleen.
- 3.6 Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen van de Overeenkomst en/of Voorwaarden, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen door personeel van Bonusan of namens Bonusan gedaan door verkopers, agenten, vertegenwoordigers, door Bonusan ingeschakelde derden, de Derde of andere tussenpersonen, binden Bonusan slechts als deze door daartoe bevoegde personen schriftelijk door Bonusan zijn bevestigd.

Artikel 4: Prijzen

- 4.1 De prijs die in een Aanbod vermeld is, is in euro's, inclusief BTW, verpakkingskosten en heffingen van overheidswege, maar exclusief verzendkosten. De hoogte van de te betalen verzendkosten staat op de Website en het in rekening te brengen bedrag wordt bovendien vóórdat Koper over kan gaan tot betaling, dus tijdens het bestelproces, weergegeven op de Website. Als de waarde van de Bestelling meer bedraagt dan € 100,00, worden door Bonusan geen verzendkosten in rekening gebracht.

Artikel 5: Betaling

- 5.1 Betaling door de Consument vindt gelijktijdig plaats met het afronden van de Bestelling. De Consument kan alleen gebruik maken van iDeal of credit card. Dit houdt in dat de Consument de betaling tijdens het bestelproces direct afhandelt via zijn eigen bank. Eventuele kosten die verbonden zijn aan het gebruik maken van iDeal of credit cards zijn voor rekening van de Consument. Betaling kan alleen plaatsvinden in euros en in Zwitserland met Zwitserse Francs.
- 5.2 Betaling door de Therapeut vindt ofwel gelijktijdig met het afronden van de Bestelling plaats door gebruikmaking van iDeal, ofwel door achteraf, binnen 14 dagen na factuurdatum, te betalen. Als de Therapeut kiest voor achteraf betalen, geldt aanvullend het bepaalde in leden 3 t/m 8 van dit artikel.

Eventuele kosten die verbonden zijn aan het gebruik maken van iDeal of credit card zijn voor rekening van de Therapeut.

- 5.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, vindt betaling plaats in euro's, door – indien overeengekomen – automatische incasso of door overmaking van het factuurbedrag naar het bankrekeningnummer zoals vermeld op de factuur en op de overigens daarop vermelde wijze. Bezwaren tegen de juistheid van de factuur moeten uiterlijk 8 (acht) dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd bij Bonusan worden ingediend. Wordt binnen genoemde termijn geen bezwaar gemaakt, dan wordt (de juistheid van) de factuur geacht door Therapeut te zijn aanvaard.
- 5.4 Bonusan is steeds gerechtigd – ook nadat zij een Overeenkomst al geheel of gedeeltelijk heeft uitgevoerd – gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling van de overeengekomen som van de Therapeut te verlangen. Daarnaast is de Therapeut verplicht op eerste verzoek van Bonusan een naar haar oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken voor de nakoming van zijn (verdere) betalingsverplichtingen. Als de Therapeut hier niet binnen de door Bonusan gestelde termijn aan voldoet, raakt hij direct in verzuim. Zolang de gevorderde vooruitbetaling niet is verricht of de gevorderde zekerheid niet is gesteld, is Bonusan niet tot (verdere) uitvoering van de Overeenkomst verplicht.
- 5.5 Als de Therapeut één of meer facturen niet tijdig voldoet, is de Therapeut van rechtswege in verzuim. Bonusan hoeft de Therapeut daar dus niet voor in gebreke te stellen. Bonusan heeft in dat geval het recht haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten dan wel de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Daarnaast is Bonusan gerechtigd toekomstige Bestellingen van de Therapeut te weigeren en al geplaatste Bestellingen en tot stand gekomen Overeenkomsten te annuleren respectievelijk te ontbinden. Bonusan heeft tevens het recht, zonder verdere aankondiging of ingebrekestelling, over de periode waarin de Therapeut in verzuim is een rente van 1% per maand over het opeisbare bedrag in rekening te brengen. Als de toepasselijke wettelijke handelsrente hoger is dan dit percentage, dan geldt de wettelijke handelsrente. Verder geldt dat een gedeelte van een maand bij de berekening van de rente voor een hele maand wordt gerekend.
- 5.6 De vordering van Bonusan tot betaling door de Therapeut is onmiddellijk opeisbaar zodra:
 - a. een betalingstermijn is overschreden;
 - b. de Therapeut failliet is gegaan of daartoe een verzoek wordt ingediend of surseance van betaling is aangevraagd;
 - c. beslag op zaken of vorderingen van de Therapeut wordt gelegd;
 - d. de Therapeut (vennootschap) wordt ontbonden of geliquideerd;
 - e. de Therapeut (natuurlijk persoon) het verzoek doet te worden toegelaten tot de gerechtelijke schuldsanering, onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 5.7 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die Bonusan maakt omdat de Therapeut zijn betalingsverplichtingen of andere verplichtingen die de Therapeut op grond van de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden heeft niet nakomt, komen voor rekening van de Therapeut.
- 5.8 Het is de Therapeut niet toegestaan zijn betalingsverplichtingen op te schorten of zijn vorderingen op Bonusan te verrekenen.

Artikel 6: Uitvoering van de Overeenkomst

- 6.1 Bonusan heeft steeds het recht de Overeenkomst door derden te laten uitvoeren. Koper is ervan op de hoogte en stemt ermee in dat in ieder geval de Bloedwaardencheck door een derde wordt uitgevoerd en dat Bonusan ten aanzien daarvan slechts een faciliterende rol vervult.

Artikel 7: Levering

- 7.1 De Producten worden geleverd op het door Koper opgegeven adres. Afhankelijk van wie de Producten besteld heeft, wordt de Consument dan wel de Therapeut van verzending op de hoogte gebracht.
- 7.2 Bestellingen worden, nadat betaling is ontvangen, zo snel mogelijk geleverd. Bonusan hanteert een indicatieve leveringstermijn van 2 (twee) werkdagen. De indicatieve leveringstermijn geldt nimmer als fatale termijn. Hierbij geldt dat als de levering vertraging ondervindt, of als een Bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, Koper hiervan uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen nadat hij de Bestelling geplaatst heeft bericht ontvangt. Vertragingen zullen aan Koper per e-mail of telefonisch worden gemeld. Koper heeft in dat geval het recht de Overeenkomst kosteloos te ontbinden. Bonusan zal in dat geval het bedrag dat Koper betaald heeft direct terugbetalen.
- 7.3 Als een Product dat tijdelijk niet op voorraad is door Koper wordt besteld, zal bij bevestiging van de Bestelling door Bonusan worden aangegeven wanneer het Product weer beschikbaar is.
- 7.4 Bonusan heeft het recht de door haar of namens haar te verrichten leveringen in gedeelten uit te (laten) voeren.
- 7.5 Het risico voor verlies, diefstal, achteruitgang of beschadiging van de Zaken gaat op Koper over op het moment waarop deze feitelijk aan hem/haar dan wel een door hem aangewezen derde (niet-zijnde de vervoerder) ter beschikking staan.
- 7.6 Tenzij Partijen anders overeenkomen, vindt verzending van de Zaken plaats op een door Bonusan dan wel door de Derde te bepalen wijze. Bonusan is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die verband houdt met verzending van de Zaken.
- 7.7 Koper behoort ervoor te zorgen dat het opgegeven afleveradres volledig en juist is en dat de Zaken op dat adres feitelijk kunnen worden geleverd. Blijkt levering van de Producten niet mogelijk, dan staat het Bonusan en/of de Derde vrij de desbetreffende Zaken voor risico van Koper:
- af te leveren op een, naar het oordeel van Bonusan, de Derde en/of hun transporteurs meest geschikte locatie of in de directe omgeving van het door Koper opgegeven afleveradres;
 - mee terug te nemen en op een later moment te leveren; of
 - elders op te slaan en op een later moment te leveren.
- Als de desbetreffende Zaken in de twee laatstgenoemde gevallen door Koper niet alsnog binnen 48 (achtenveertig) uur worden opgehaald of de Koper binnen die termijn aan Bonusan te kennen heeft gegeven die Zaken in ontvangst te willen nemen, is Bonusan gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en wordt de aankoopsom van de desbetreffende Zaak gecrediteerd.

Artikel 8: Eigendomsvoorbehoud

- 8.1 Geleverde Zaken blijven eigendom van Bonusan tot het moment dat de Therapeut, als deze ervoor kiest achteraf te betalen middels een factuur, volledig heeft voldaan aan alle verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en en/of alle vorderingen die voortvloeien uit het niet nakomen van deze Overeenkomst, waaronder de daaruit voortvloeiende schade, rente en kosten.
- 8.2 Bonusan is gerechtigd Zaken direct terug te (doen) halen van de plaats waar zij zich bevinden, als de Therapeut tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel. De Therapeut zal daaraan alle medewerking verlenen en machtigt Bonusan onherroepelijk alle locaties waar de eigendommen van Bonusan zich bevinden te betreden. Alle kosten verbonden aan het terughalen van de Zaken komen voor rekening van de Therapeut. Bonusan is eveneens gerechtigd eventuele schade aan Zaken op de Therapeut te verhalen of eventuele waardevermindering van Zaken aan de Therapeut in rekening te brengen.
- 8.3 Gedurende de periode zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, is het de Therapeut verboden Zaken te vervreemden, te verpanden of anderszins te bezwaren, te verhuren, uit te lenen of op enige andere wijze uit zijn macht te brengen, behoudens in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening, zoals het doorleveren van de Zaken aan de Consument. De Therapeut is verplicht de Zaken met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Bonusan te bewaren. Ook is de Therapeut verplicht de Zaken gedurende deze periode voldoende te verzekeren.
- 8.4 Als derden rechten op door Bonusan onder eigendomsvoorbehoud geleverde Zaken doen gelden of de Therapeut weet dat derden voornemens zijn rechten op deze Zaken te doen gelden, zal de Therapeut Bonusan hiervan direct schriftelijk op de hoogte stellen. De Therapeut is tevens verplicht de beslaglegger of derden er schriftelijk van in kennis te stellen dat betreffende Zaken eigendom van Bonusan zijn en Bonusan een kopie daarvan te verstrekken.

Artikel 9: Bloedwaardencheck

- 9.1 De Bloedwaardencheck wordt in opdracht van Bonusan door de Derde uitgevoerd. Bonusan maakt de identiteit van deze derde partij in de e-mail die zij stuurt ter bevestiging van de Bestelling kenbaar. De Derde zorgt onder meer voor:
- verzending van het Lab-pakket met daarbij alle benodigde informatie over de Bloedwaardencheck;
 - de Bloedafname en de Bloedanalyse; en
 - verzending van de Uitslag via het ingeschakelde medisch laboratorium aan de Therapeut.
- Koper ontvangt vóór of bij verzending van het Lab-pakket informatie over beschikbare locaties waar de Consument de Bloedafname kan laten uitvoeren en instructies over of de Consument al dan niet een afspraak moet maken voor de Bloedafname. Ook wordt Koper geïnformeerd over door welk medisch laboratorium de Bloedanalyse zal worden uitgevoerd en is een speciaal voor medische post bedoelde enveloppe bijgevoegd waar het afgenomen bloed in moet worden verzonden. De Therapeut is gehouden alle informatie bij en over de Bloedwaardencheck aan de Consument te verstrekken in het geval hij de Bloedwaardencheck ten behoeve van de Consument heeft besteld.
- 9.2 De Consument is verplicht zich te legitimeren voorafgaand aan de Bloedafname. Als de Consument zich niet – om welke reden dan ook – kan legitimeren, zal de Bloedafname niet worden uitgevoerd.

- 9.3 Nadat de Bloedafname heeft plaatsgevonden, zorgt de Consument zelf voor verzending van de buisjes met afgenomen bloed. Het afgenomen bloed moet met behulp van de enveloppe zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel naar het medisch laboratorium worden gestuurd dat vooraf door de Derde is aangewezen, zodat daar de Bloedanalyse kan worden uitgevoerd. Verzending vindt plaats voor rekening en risico van de Consument. Met het versturen van het afgenomen bloed naar het medisch laboratorium geeft de Consument tevens toestemming aan het betreffende medisch laboratorium de Uitslag aan de Therapeut te verstrekken.
- 9.4 De Bloedanalyse wordt, nadat de buisjes met bloed als bedoeld in lid 3 van dit artikel, door het medisch laboratorium zijn ontvangen, zo spoedig mogelijk uitgevoerd, waarna de Uitslag aan de Therapeut wordt verstrekt. Hiervoor geldt een indicatieve termijn van 2 (twee) tot 10 (tien) werkdagen. De indicatieve termijn geldt nimmer als fatale termijn. Als het uitvoeren van de Bloedanalyse en/of het verstrekken van de Uitslag aan Therapeut vertraging ondervindt, zal de Derde daarover met de Consument communiceren.
- 9.5 In het geval een Bloedanalyse niet kan worden uitgevoerd vanwege een oorzaak die in de risicosfeer van de Consument valt, bijvoorbeeld omdat de buisjes met bloed door toedoen van de Consument niet door het medisch laboratorium ontvangen zijn of de vereisten voor verzending zoals door Bonusan dan wel de Derde daaraan gesteld niet zijn opgevolgd, heeft de Consument geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst, vergoeding van eventuele kosten en/of schadevergoeding.
- 9.6 Koper erkent dat Bonusan de (uitvoering van) de Bloedwaardencheck slechts faciliteert. Dit betekent onder meer dat Bonusan de Uitslag niet ontvangt en dat zij geen (medisch) advies naar aanleiding van de Bloedwaardencheck geeft. Voor vragen over de (uitkomsten van de) Bloedwaardencheck moet de Consument zich daarom in alle gevallen tot de Therapeut wenden.

Artikel 10: Inspectie

- 10.1 Koper is verplicht bij (iedere) levering van de Zaken te onderzoeken of datgene wat Koper besteld heeft ook daadwerkelijk geleverd is, of de juiste aantallen geleverd zijn en of de geleverde Zaken (waaronder begrepen de verpakking) onbeschadigd zijn.
- 10.2 Eventuele tekorten, zichtbare gebreken en/of beschadigingen van de geleverde Zaken en/of de verpakking daarvan die bij de levering geconstateerd (kunnen) worden, moet Koper op de leveringsbon, de factuur en/of de vervoersdocumenten (laten) vermelden, of meldt deze – bij gebreke daarvan – binnen 24 uur aan Bonusan, gevolgd door een gedetailleerde, schriftelijke bevestiging van de klacht. Als dergelijke klachten niet tijdig worden gemeld, worden de Zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen.

Artikel 11: Recht van ontbinding

- 11.1 De Consument heeft, mits hij degene is geweest die Producten heeft besteld, een bedenktijd van 14 (veertien) kalenderdagen waarbinnen hij de Overeenkomst mag herroepen (ontbinden). Ontbinding heeft tot gevolg dat, indien nog onaangebroken en onbeschadigd, gekochte Zaken aan Bonusan

geretourneerd moeten worden, waarna de Consument (een gedeelte van) zijn geld terugkrijgt. Dit herroepingsrecht geldt niet voor Therapeuten. Na het verstrijken van de bedenktijd geldt het herroepingsrecht niet meer.

11.2 De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde (niet-zijnde de vervoerder):

- a. de Zaken heeft ontvangen; of
- b. de laatste Zaak van de Bestelling heeft ontvangen, als in één Bestelling meerdere Zaken zijn besteld en deze afzonderlijk worden geleverd.

Bonusan heeft het recht een Bestelling te weigeren als deze bestaat uit Zaken die een verschillende levertijd hebben.

11.3 Tijdens de bedenktijd dient Koper zorgvuldig om te gaan met de geleverde Zaken en de verpakking daarvan. De betreffende Zaken mogen uitsluitend uit hun verpakking worden gehaald in de mate die nodig is om de aard en de kenmerken van de Zaken vast te stellen. Koper mag de Zaken slechts hanteren en inspecteren zoals hij dat in een fysiek verkooppunt zou mogen doen.

11.4 Koper is aansprakelijk voor waardevermindering van de geleverde Zaken die het gevolg zijn van een manier van omgaan met de Zaken die verder gaat dan toegestaan als bedoeld in lid 3 van dit artikel.

11.5 Als de Consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen de bedenktijd aan Bonusan te melden door het daarvoor op de Website te raadplegen formulier in te vullen en digitaal te verzenden, dan wel dit aan Bonusan op een andere ondubbelzinnige, schriftelijke wijze te melden. Vervolgens moet de Consument de te retourneren Zaken binnen 14 (veertien) dagen na de dag waarop de herroeping gemeld is volgens de instructies van Bonusan – welke zowel bij de Bestelling gevoegd zijn als vermeld staan in de ontvangstbevestiging die Bonusan stuurt wanneer een retourzending door de Consument is aangemeld – naar Bonusan dan wel een door Bonusan aangewezen derde terugsturen. De verzend- of afleveringskosten komen in geval van herroeping voor rekening van de Consument. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Consument.

11.6 Bonusan vergoedt alle betalingen van de Consument die betrekking hebben op de Overeenkomst die door de Consument herroepen is, inclusief eventuele door Bonusan in rekening gebrachte verzendkosten. De Consument heeft echter geen recht op ontbinding als de gesealde verpakking of de verzegeling van de Voedingssupplementen en/of Overige Goederen geopend respectievelijk verbroken is/zijn. Stuurt de Consument desondanks Voedingssupplementen en/of Overige Goederen terug waarvan de seal geopend of de verzegeling verbroken is/zijn, dan ontvangt de Consument het aankoopbedrag corresponderend met de (het) betreffende Voedingssupplementen en/of Overige Goederen niet van Bonusan terug.

11.7 Het herroepingsrecht is niet van toepassing op de levering van het Lab-pakket, gelet op de strenge hygiëne eisen die aan een dergelijk pakket worden gesteld, waardoor het Lab-pakket niet geschikt is om terug te worden gezonden. Onder voorwaarden heeft de Consument wel recht op herroeping voor wat betreft de in het kader van de Bloedwaardencheck te leveren diensten. Als de herroeping

(ook) op deze diensten betrekking heeft, dan vergoedt Bonusan, afhankelijk van het stadium waarin de uitvoering van de Bloedwaardecheck zich bevindt:

1. het gehele aankoopbedrag minus de kosten van het Lab-pakket, als de Consument nog geen afspraak heeft gemaakt voor de Bloedafname;
2. het aankoopbedrag minus de kosten van het Lab-pakket en de (administratie)kosten die door de Derde voor het maken van de afspraak voor de Bloedafname zijn gemaakt, als de Consument vervolgens beslist niet naar de voor de Bloedafname aangewezen locatie te gaan;
3. het aankoopbedrag minus de kosten genoemd onder 2, als de Consument na de Bloedafname beslist de bloedbuisjes niet naar het daartoe aangewezen laboratorium op te sturen;
4. geen restitutie, als de Consument na het opsturen van de bloedbuisjes naar het daartoe aangewezen laboratorium afziet van het ontvangen van de Uitslag.

11.8 Bonusan betaalt het terug te betalen bedrag direct maar uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen volgend op de dag waarop de Consument de herroeping heeft gemeld. Bonusan heeft het recht te wachten met terugbetalen tot zij de betreffende Zaken heeft ontvangen en/of het betreffende stadium van herroeping heeft vastgesteld of tot de Consument aantoont dat hij de Zaken heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

11.9 Eventuele bijkomende kosten die zijn ontstaan doordat de Consument uitdrukkelijk voor een andere wijze van verzending heeft gekozen dan de door Bonusan aangeboden minst kostbare wijze van standaardverzending worden door Bonusan niet vergoed.

11.10 Bonusan heeft het recht retour gezonden Zaken te weigeren of slechts een deel van de van de Consument ontvangen betalingen terug te betalen als de Zaken zich niet in de originele verpakking bevinden, bewerkt zijn, beschadigd zijn en/of als de inhoud van de Zaken niet langer compleet is. Bonusan informeert de Consument daar direct na ontvangst van de Zaken over. Gelet op het bepaalde in artikel 11.7 is worden retour gezonden Lab-pakketten altijd geweigerd.

Artikel 12: Klachten

12.1 Gebreken die ten tijde van de levering niet waarneembaar waren en ook niet tijdens de inspectie als bedoeld in artikel 10 lid 1 van deze Voorwaarden konden blijken en die zich binnen de garantietermijn als genoemd in artikel 13 lid 3 van deze Voorwaarden manifesteren, moeten door Koper binnen 2 (twee) weken na ontdekking van deze gebreken, althans het moment waarop deze redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, aan Bonusan kenbaar worden gemaakt. De klacht moet schriftelijk worden ingediend met een nauwkeurige omschrijving van de klacht en het gebrek.

12.2 Het staat ter uitsluitende beoordeling van Bonusan, waarbij zij zich als redelijk handelend leverancier zal gedragen, of het gemelde gebrek terecht is. Koper zal Bonusan desgevraagd alle naar haar oordeel ter zake relevante informatie verstrekken. Van een gebrek is uitsluitend sprake als de betreffende Zaak niet volledig beantwoordt aan de garanties genoemd in artikel 13 lid 3 van deze Voorwaarden.

12.3 Als het voor het onderzoek als bedoeld in lid 2 van dit artikel noodzakelijk is dat de betreffende Zaak door Bonusan fysiek onderzocht moet worden en retourzending dus nodig is, dan draagt Koper in beginsel de kosten voor verzending aan Bonusan. Blijkt de klacht achteraf gegrond te zijn, dan zal

Bonusan de door Koper betaalde verzendkosten vergoeden. Het transportrisico is altijd voor Koper. Retourzending vindt plaats op een door Bonusan te bepalen wijze en in de originele verpakking.

- 12.4 Na verloop van de hiervoor genoemde termijn zullen de Zaken geacht worden in goede staat door Koper te zijn ontvangen. Bovendien vervalt het recht van Koper tot klagen en is Bonusan niet langer gehouden een klacht in behandeling te nemen.
- 12.5 Iedere aanspraak die Koper op Bonusan heeft en die betrekking heeft op gebreken in de geleverde Zaken, vervalt als:
- a. Koper Bonusan geen of onvoldoende medewerking verleent ter zake een onderzoek naar de gegrondheid van de klachten;
 - b. Koper de Zaken niet op de juiste wijze heeft behandeld, gebruikt of bewaard, of deze heeft behandeld, gebruikt of heeft bewaard onder omstandigheden anders dan door Bonusan voorzien, waaronder mede begrepen ieder gebruik in strijd met voorwaarden zoals opgenomen in de bijsluiter of handleiding bij een Zaak.
- 12.6 Klachten over onvolkomenheden in of eigenschappen van Zaken die zijn vervaardigd uit natuurlijke materialen, als deze onvolkomenheden of eigenschappen inherent zijn aan de aard van de materialen, worden door Bonusan niet geaccepteerd.
- 12.7 Gebreken in kwaliteit of uitvoering van een afzonderlijk Zaak in een uit meer Zaken bestaande levering, leveren geen grond op voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 13: Garantie

- 13.1 Bonusan, althans de Derde, voert de Bloedwaardencheck naar beste inzicht en vermogen en conform de in hun branche geldende normen en wetgeving uit.
- 13.2 Bonusan werkt voor wat betreft de te leveren Zaken volgens een streng kwaliteitstzorgsysteem dat gebaseerd is op HACCP. De gehele ontwikkeling, het productieproces en de wijze van verhandeling van de Voedingssupplementen is geëvalueerd, goedgekeurd en gecertificeerd door Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA).
- 13.3 Bonusan garandeert dat de Zaken voldoen aan de in het Aanbod vermelde specificaties, de vereisten die relevante wet- en regelgeving daaraan stelt en staat voorts gedurende de houdbaarheidstermijn voor de kwaliteit van deze Zaken in.
- 13.4 Als het doel waarvoor Koper de Zaken wil bewerken, verwerken of gebruiken afwijkt van het gebruikelijke doel, garandeert Bonusan alleen dat deze Zaken voor dat andere doel geschikt zijn, als zij dit schriftelijk aan Koper heeft bevestigd.
- 13.5 Als 1) Koper heeft gereclameerd binnen de termijn als genoemd in artikel 12 lid 1 van deze Voorwaarden, 2) Bonusan heeft geoordeeld dat de klacht terecht is en 3) de garantieperiode als genoemd in lid 3 van dit artikel niet verlopen is, zal Bonusan, naar haar keuze, zorgen voor kosteloze vervanging van de desbetreffende Zaken na terugontvangst van de betreffende

gebreekte Zaak dan wel voor terugbetaling van of een korting op de overeengekomen prijs. Als sprake is van bijkomende schade, gelden ten aanzien daarvan de bepalingen van artikel 14.

- 13.6 Koper heeft geen recht op garantie bij:
- onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik c.q. opslag en transport van het geleverde;
 - verwerking, vermenging of bewerking door Koper of een derde van het geleverde;
 - blootstelling van het geleverde aan schadelijke stoffen, vocht, te hoge of te lage temperaturen of andere schade toebrengende omstandigheden.
- 13.7 Zolang Koper niet aan al zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst heeft voldaan, kan hij geen beroep doen op deze garantiebepaling.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

- 14.1 Onverminderd het bepaalde in artikelen 12 en 13 van deze Voorwaarden, is de aansprakelijkheid van Bonusan voor schade van Koper beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 14.2 Bonusan is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade (indirecte schade) van Koper. Onder gevolgschade wordt onder meer verstaan: gemaakte kosten en gemiste besparingen. Ook voor schade die het gevolg is van onjuist gebruik van de Zaken, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend door in strijd te handelen met de voorwaarden zoals opgenomen onder "Gebruik" op de Website, in de bijsluiter of handleiding bij de Zaken, is Bonusan niet aansprakelijk.
- 14.3 Koper neemt alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming of beperking van de schade.
- 14.4 Ondanks de constante zorg en aandacht die Bonusan aan de samenstelling van de Website besteedt, is het mogelijk dat informatie die op de Website wordt gepubliceerd onvolledig en/of onjuist is. Bonusan is niet aansprakelijk voor eventuele schade die daarvan het gevolg is. Hetzelfde geldt voor die gevallen waarin de Website (tijdelijk) niet bereikbaar is wegens een (server)storing.
- 14.5 Mocht Bonusan aansprakelijk zijn voor schade van Koper, dan is de aansprakelijkheid van Bonusan beperkt tot maximaal driemaal de factuurwaarde van de betreffende Overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 14.6 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing als Bonusan voor de betreffende schade is verzekerd en uitkering onder de betreffende verzekering plaatsvindt. Als Bonusan een dergelijke verzekering heeft afgesloten, dan is zij niet verplicht rechten onder die verzekering geldend te maken in het geval zij door Koper aansprakelijk wordt gehouden.
- 14.7 Bonusan is niet aansprakelijk als de schade is ontstaan als gevolg van:
- a. ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met het doel van het geleverde of gebruik in strijd met de door/namens Bonusan verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen, bijsluiters, productinformatie e.d. of in strijd met de relevante wetgeving;
 - b. ondeskundige bewaring/opslag van de Zaken;

- c. blootstelling van de geleverde Zaken aan schadelijke stoffen, vocht, te hoge/lage temperaturen en/of andere omstandigheden die deze producten kunnen beschadigen of een negatieve uitwerking kunnen hebben op het gebruik of de werking van die producten;
- d. fouten of onvolledigheden in de door of namens Koper aan Bonusan verstrekte informatie;
- e. Zaken die wettelijk niet toegestane grondstoffen bevatten doordat de relevante wetgeving na levering is gewijzigd, terwijl deze producten conform de door de wetgever bepaalde overgangperiode nog wel verhandeld mochten worden;
- f. een keuze van Koper die afwijkt van wat Bonusan adviseerde en/of gebruikelijk is;
- g. bewerkingen die door Koper of namens hem aan de geleverde Zaken zijn uitgevoerd of hieraan stoffen zijn toegevoegd;
- h. foutief, onvolledig of anderszins gebrekkig advies van de Therapeut aan de Consument;
- i. een onrechtmatige gedraging door een door Bonusan ingeschakelde hulppersoon;
- j. het gebruik van de Zaken door een derde, anders dan de Consument;
- k. fouten in de verzending en/of het transport van de Zaken, tenzij deze fout(en) aan Bonusan en/of de Derde te wijten zijn;
- l. fouten in de verzending en/of het transport van de buisjes met bloed, als de Consument deze anders dan de door Bonusan dan wel de Derde voorgeschreven wijze heeft verzonden.

14.8 Koper is in de gevallen als opgesomd in lid 7 van dit artikel volledig aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart Bonusan voor eventuele aanspraken van derden.

14.9 Bonusan bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen die zij ter afwering van haar eigen aansprakelijkheid ten opzichte van Koper kan inroepen, mede ten behoeve van haar ondergeschikten en de niet ondergeschikten voor wiens gedragingen zij op grond van de wet aansprakelijk is.

14.10 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Bonusan of het leidinggevend personeel of als dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal Bonusan Koper vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden.

Artikel 15: Overmacht

15.1 Van overmacht aan de zijde van Bonusan is sprake als Bonusan verhinderd wordt aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen als gevolg van omstandigheden die buiten de schuld of risicosfeer van Bonusan zijn ontstaan. Daarvan is onder meer, maar niet uitsluitend, sprake in geval van oorlog/oorlogsgevaar, (dreiging van) terrorisme, burgeroorlog, oproer, revolutie, molest, brand, waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen, in- en uitvoerbelemmeringen, werkstaking, bedrijfsbezetting, beperkte transportmogelijkheden als gevolg van weersomstandigheden en verkeersstoring, leveranciers en/of onderaannemers van Bonusan en/of andere door Bonusan ingeschakelde derden die niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen die zij ten opzichte van Bonusan hebben en storingen in de levering van energie en water in het bedrijf van Bonusan. Tevens wordt onder overmacht verstaan storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de Website.

- 15.2 Onverminderd de overige rechten van Partijen, zijn Partijen zonder enige ingebrekestelling en zonder enige verplichting tot schadevergoeding gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden als behoorlijke nakoming door Bonusan (geheel of gedeeltelijk) tijdelijk of blijvend onmogelijk is, als gevolg van een situatie van overmacht, dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten voor de duur van de situatie van overmacht.

Artikel 16: Intellectuele eigendomsrechten

- 16.1 Koper erkent uitdrukkelijk dat alle rechten van intellectuele eigendom van teksten, afbeeldingen en tekeningen bij of op de Producten, op de Website en/of in catalogussen, brochures, prijslijsten, promotiemateriaal of andersoortige documenten die door Bonusan worden verstrekt berusten en blijven berusten bij Bonusan, haar toeleverancier(s) of andere rechthebbenden. Hetzelfde geldt voor de in het kader van de Overeenkomst geleverde of vervaardigde Producten zelf en de door Bonusan gedane aanbiedingen en orderbevestigingen.
- 16.2 Zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Bonusan, haar toeleverancier(s) of andere rechthebbenden is het Koper verboden gebruik te maken, daaronder begrepen het aanbrengen van wijzigingen en het maken van kopieën, van de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in lid 1 van dit artikel.
- 16.3 Het is Koper voorts niet toegestaan enige aanduiding van auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit of van de in lid 1 van dit artikel genoemde zaken, waaronder verpakkingen, bijsluiters en handleidingen, te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 17: Persoonsgegevens

- 17.1 Bonusan zal de (persoons)gegevens van Koper uitsluitend verwerken in overeenstemming met haar privacy beleid. Dit beleid is in overeenstemming met van toepassing zijnde wet- en regelgeving en is vastgelegd in een privacy statement dat op de Website gepubliceerd is.

Artikel 18: Opleidingen

- 18.1 Indien een Cursist verhinderd is een bijeenkomst bij te wonen, mag hij zich laten vervangen door een derde, mits Bonusan op voorhand hierover wordt geïnformeerd en de vervanger in het bezit is van het oorspronkelijke inschrijvingsbewijs van de Cursist dat op verzoek kan worden overgelegd.
- 18.2 De Cursist heeft, mits het een Consument betreft en hij degene is geweest die zich heeft ingeschreven voor de Opleiding, een herroepingsrecht zoals bepaald in artikel 11 van deze Voorwaarden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt na de dag waarop de inschrijving voor de desbetreffende Opleiding is bevestigd. Het herroepingsrecht laat de mogelijkheid tot annulering van de inschrijving, zoals bepaald in lid 5 van deze bepaling, onverlet.
- 18.3 Bonusan vergoedt alle betalingen van de Consument die betrekking hebben op de Overeenkomst met betrekking tot de Opleiding die door de Consument is herroepen, behoudens het bepaalde in lid 5.
- 18.4 In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 dient de Consument eventueel ontvangen opleidingsmateriaal zo spoedig mogelijk aan Bonusan terug te zenden. Bonusan is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Consument. Het

terugzenden geschiedt voor risico van de Consument. Het herroepingsrecht geldt niet voor lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan het zegel van de verpakking is verbroken.

- 18.5 De mogelijkheid tot annulering van de Opleiding vangt pas aan nadat de termijn voor het herroepingsrecht is verstreken. Voor annulering door een Cursist geldt dat:
 - a. bij annulering uiterlijk één maand vóór de (start)datum van de Opleiding brengt Bonusan € 50,00 administratiekosten aan Cursist in rekening;
 - b. bij annulering korter dan één maand vóór de (start)datum van de Opleiding brengt Bonusan 25% van de overeengekomen prijs voor de Opleiding aan de Cursist in rekening.
- 18.6 Tenzij anders vermeld, zijn vermelde prijzen inclusief koffie, thee en - in voorkomende gevallen - lunches. Het benodigde opleidingsmateriaal is eveneens in de prijs inbegrepen en wordt tijdens de (eerste) bijeenkomst aan de Cursist uitgereikt.
- 18.7 Afhankelijk van de Opleiding kan gekozen worden voor een betaling in 1 (één), 3 (drie) of 10 (tien) termijnen. De keuze voor de verschillende termijnen wordt per Opleiding op de Website weergegeven. Betaling van het volledige bedrag ineens vindt plaats door gebruikmaking van iDeal. Bij 3 (drie) of 10 (tien) termijnen geeft de rekeninghouder een machtiging voor een automatische incasso. Uiterlijk vóór de eerste cursusdag dient (minimaal) de eerste termijn te zijn voldaan. Uiterlijk vóór de laatste cursusdag dient de laatste termijn te zijn voldaan. Als de Cursist kiest voor betaling in termijnen, geldt aanvullend het bepaalde in leden 3 t/m 8 van artikel 5 van deze Voorwaarden.
- 18.8 Bij gebreke van tijdige betaling mag Bonusan een Cursist de toegang tot de Opleiding ontzeggen.
- 18.9 Bonusan behoudt zich het recht voor afwijzend op een inschrijving voor een Opleiding te beslissen, bijvoorbeeld indien het aantal inschrijvingen voor de Opleiding daartoe aanleiding geeft of een Cursist niet voldoet aan de eventuele toelatingseisen. Bonusan informeert de (kandidaat) Cursist alsdan binnen 2 werkdagen na ontvangst van zijn inschrijfformulier.
- 18.10 Bonusan behoudt zich het recht voor bij onvoldoende deelname (ter beoordeling van Bonusan) de Opleiding te verplaatsen of de overeenkomst met betrekking tot een Opleiding door een schriftelijke verklaring te ontbinden. Bonusan zal de Cursist hiervan vóór de geplande start van de Opleiding schriftelijk informeren. Bij ontbinding door Bonusan restitueert Bonusan de voor de Opleiding betaalde prijs.
- 18.11 Het verstrekte opleidingsmateriaal is uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik.
- 18.12 Bonusan behoudt zich het recht voor af te wijken van de in de aankondiging aangegeven volgorde en/of inhoud van het programma of andere sprekers in te zetten.
- 18.13 Uitgezonderd het annulerings- en herroepingsrecht is de Cursist niet gerechtigd de overeenkomst met betrekking tot een Opleiding tussentijds op te zeggen. Tussentijdse beëindiging (of doorschuiven) van (een gedeelte van) een Opleiding is alleen mogelijk bij calamiteiten of ernstige ziekte van de Cursist of een familielid in de eerste graad en na voorafgaande schriftelijke toestemming van Bonusan. Bonusan mag de hiermee gemoeide kosten, zoals kosten voor nieuw opleidingsmateriaal of een hogere prijs van een later te volgen Opleiding, doorberekenen.
- 18.14 Bonusan behoudt zich het recht voor een Cursist die door zijn gedrag of anderszins het normale verloop van een bijeenkomst belemmert en/of bemoeilijkt - mede gelet op het belang van de overige Cursisten - van verdere deelneming aan de Opleiding uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de voor de Opleiding overeengekomen prijs onverlet.

Artikel 19: Klachten met betrekking tot Opleidingen

- 19.1 De Cursist controleert de geleverde opleidingsmaterialen direct na ontvangst en meldt eventuele zichtbare beschadigingen, fouten e.d. direct na ontdekking - maar uiterlijk tijdens de (eerste) bijeenkomst - aan Bonusan, gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan. Bij gebreke van een dergelijke, tijdige klacht, worden de opleidingsmaterialen geacht in goede staat te zijn ontvangen en aan de Overeenkomst te beantwoorden.
- 19.2 Klachten over (een onderdeel van) de Opleiding meldt de Cursist direct na ontdekking en indien mogelijk nog tijdens de Opleiding - maar uiterlijk binnen 8 werkdagen na afronding van de Opleiding - aan Bonusan, eveneens gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan waarin alle hiervoor relevante informatie wordt verstrekt. Alle gevolgen van het niet tijdig melden zijn voor risico van de Cursist
- 19.3 Bonusan hanteert de volgende werkwijze bij de behandeling van ontvangen klachten:
- een ontvangen klacht wordt in behandeling genomen door de International Education Officer. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld;
 - de Cursist ontvangt binnen 2 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit twee medewerkers van Bonusan die niet zelf bij de klacht betrokken zijn;
 - indien een klacht niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen, stelt de klachtencommissie de Cursist binnen 6 weken na ontvangst hiervan op de hoogte;
 - indien een klacht wel inhoudelijk wordt behandeld, ontvangt de Cursist in beginsel binnen 8 weken na ontvangst een inhoudelijke reactie op de klacht. Indien de behandeling meer tijd vergt, kan deze termijn verlengd worden. De klachtencommissie informeert de Cursist dan schriftelijk over deze verlenging;
 - binnen 5 werkdagen na verzending van voornoemde inhoudelijke reactie informeert de klachtencommissie telefonisch bij de Cursist of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
 - indien de Cursist niet tevreden is over de klachtafhandeling, meldt hij dit binnen 14 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie bij de directie van CPION. Voor meer informatie wordt u verwezen naar www.crkbo.nl.
- 19.4 Ontvangen klachten registreert Bonusan in haar klachtendossier. Vervolgens maakt zij van iedere klacht een afzonderlijk klachtendossier aan. De klacht en de behandeling hiervan evenals de hiermee gemoeide correspondentie neemt Bonusan op in het afzonderlijke klachtendossier. Laatstgenoemd dossier wordt gedurende één jaar na afhandeling bewaard. Alle klachten en afhandelingen worden jaarlijks geëvalueerd door Bonusan.

Artikel 20: Overige bepalingen

- 20.1 Afwijkingen en aanvullingen op een Bestelling, Overeenkomst en/of deze Voorwaarden zijn uitsluitend geldig als dat schriftelijk is overeengekomen.
- 20.2 Bonusan heeft het recht haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde. Koper geeft daar hierbij op voorhand toestemming voor. De Consument heeft bij overdracht van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst door Bonusan aan een derde het recht de Overeenkomst door middel van een schriftelijk verklaring en daarmee zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden.

Artikel 21: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 21.1 Op de rechtsverhoudingen tussen Partijen, van welke aard dan ook, is Nederlands recht van toepassing.

21.2 De bevoegde rechter van de Rechtbank Rotterdam is bij uitsluiting bevoegd om van alle geschillen tussen Bonusan en Koper kennis te nemen, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Bonusan mag van deze forumkeuze afwijken en de wettelijke bevoegdheidsregels hanteren.