

---

# Algemene leveringsvoorwaarden en klachtenprocedure

---

## Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt onder de volgende begrippen verstaan:

1. "Voorwaarden": algemene voorwaarden Bakery Institute The Netherlands B.V.
2. "Bakery Institute": Bakery Institute The Netherlands B.V. , gevestigd te Zaandam aan de (1506 EK) Westzijde 170C, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 53270657.
3. "Klant": een rechtspersoon dan wel natuurlijk persoon (al dan niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf), die een dienst en/of product van Bakery Institute wil afnemen of heeft afgenomen en waarmee een overeenkomst wordt of is afgesloten, of aan wie een offerte wordt verstrekt

## Artikel 2. Aansprakelijkheid

1. Bakery Institute is jegens de Klant slechts aansprakelijk voor schade die het voorzienbare en rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Bakery Institute in de uitvoering van zijn verplichtingen van de overeenkomst tussen haar en de Klant. Iedere vorm van gevolgschade of indirecte schade, waaronder onder meer verstaan wordt: bedrijfsschade, vertragingsschade (anders dan wettelijke rente), schade wegens waardevermindering, gederfd genot, gederfde winst, of geleden verlies, schade aan (goederen van) derden, ladingschade en persoonlijke of immateriële schade zijn van vergoeding uitgesloten.
2. Voor zover Bakery Institute, uit hoofde van het hiervoor in lid 1 bepaalde, gehouden is schade te vergoeden betreft het uitsluitend die schade waartegen Bakery Institute verzekerd is althans redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn, met dien verstande dat de aansprakelijkheid nimmer een hoger bedrag kan zijn dan maximaal de factuurwaarde van de overeenkomst.

## Artikel 3. Prijs en betaling

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen voor de start van de opleiding. Indien de Klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Klant van rechtswege in verzuim. Indien de Klant een creditnota ontvangt, wordt het bedrag door Bakery Institute binnen 30 dagen na de ontvangen creditnota teruggestort op de rekening van de Klant.
2. Als er niet binnen de termijn wordt betaald dan komen eventuele kandidaten op de wachtlijst in aanmerking voor de plaats waarvoor nog niet is betaald.
3. De toegang tot de opleiding kan geweigerd worden bij niet-tijdige betaling.
4. Indien de Klant in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke – zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke – incassokosten voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Bakery Institute echter hogere kosten

ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking.

#### Artikel 4. Annulering, verplaatsing en tussentijdse beëindiging

1. Annulering voor aanvang van de eerste opleidingsdag door de Klant van de overeengekomen opleiding of training geschiedt telefonisch via 075 – 6157226 of per e-mail: info@bakeryinstitute.nl.

2. Bij annulering meer dan 30 dagen voor aanvang van de eerste opleidingsdag kan 100% van het lesgeld gebruikt worden voor een omboeking naar een nieuwe opleiding. Bij annulering binnen 30 tot 15 dagen voor aanvang van de eerste opleidingsdag kan er 50% van het lesgeld gebruikt worden voor een omboeking naar een nieuwe opleiding. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de eerste opleidingsdag kan er geen lesgeld meer worden gebruikt voor een omboeking.

Na aanvang van de opleiding of training is annulering niet meer mogelijk. Boven de genoemde annuleringsvoorwaarden geldt het herroepingsrecht. De Klant heeft een bedenktijd van 14 dagen vanaf het moment van inschrijven waarin de Klant kosteloos kan annuleren.

3. De Klant is gerechtigd de reeds aangevangen opleiding tussentijds met onmiddellijke ingang te beëindigen. De in verband met de opleiding bij de Klant in rekening gebrachte kosten blijven verschuldigd (dus: worden niet terugbetaald aan de Klant), tenzij sprake is van zwaarwegende omstandigheden, ter beoordeling door Bakery Institute.

#### Artikel 5. Intellectuele eigendomsrechten

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt en/of komt toe aan Bakery Institute of zijn licentiegever(s) de auteursrechten en alle andere rechten van intellectuele en/of industriële eigendom op de door haar – al dan niet via elektronische weg – gedane en/of verstrekte en/of geproduceerde recepturen, didactiek, theorie, beeldmateriaal, lesmateriaal, enz.

2. De rechten op de in lid 1 genoemde gegevens blijven eigendom van Bakery Institute ongeacht of aan de Klant voor de vervaardiging ervan kosten in rekening zijn gebracht. Deze gegevens mogen zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Bakery Institute niet worden verveelvoudigd, gebruikt, opgeslagen of aan derden getoond, op welke wijze dan ook.

3. De Klant is aan Bakery Institute per overtreding van het in lid 2 bepaalde een boete verschuldigd van € 10.000,-. Deze boete kan naast schadevergoeding op grond van de wet worden gevorderd.

Daarnaast heeft Bakery Institute het recht de in artikel 5 lid 2 bedoelde identificatiegegevens onmiddellijk te blokkeren, zonder dat Bakery Institute aansprakelijk is voor daardoor geleden schade aan de zijde van de Klant.

#### Artikel 6. Verwerking (persoons)gegevens en geheimhouding

1. De Klant gaat er mee akkoord dat (persoons)gegevens die de Klant aan Bakery Institute verstrekt, zoals (werk)adresgegevens, telefoonnummers en e-mailadressen, worden verwerkt in een administratie van Bakery Institute. Deze gegevens kunnen worden gebruikt ten behoeve van de klantenadministratie en (elektronische) toezending van informatie over opleidingen, en daaraan gerelateerde producten en diensten van Bakery Institute. De Klant en Bakery Institute zullen zich houden aan de op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens voor ieder der partijen bestaande verplichtingen.

2. Eenieder die als Klant of medewerker bij Bakery Institute bij de uitvoering van een opleiding betrokken is en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Denk aan geheimhoudingsverklaringen inzake bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen, strategieën.

#### Artikel 7. Overige rechten Bakery Institute

1. In geval van een (ter beoordeling van Bakery Institute) te gering aantal deelnemers voor een met de Klant overeengekomen opleiding, behoudt Bakery Institute zich het recht voor de betreffende opleiding te annuleren. In overleg kan de deelnemer geplaatst worden in de volgende opleiding. Als dat niet mogelijk is dan restitueert Bakery Institute het lesgeld, indien reeds voldaan, binnen 30 dagen.

2. Om reden van veranderingen in recepturen, beschikbaarheid van grondstoffen of kwalitatieve verbetering, behoudt Bakery Institute zich het recht voor om programma's van opleidingen gedurende de overeenkomst te wijzigen.

3. Bakery Institute behoudt zich het recht om tijdens een opleiding geproduceerd (beeld)materiaal met daarop de Klant te gebruiken ten behoeve van andere door Bakery Institute aangeboden opleidingen en social media.

4. Bakery Institute behoudt zich het recht voor om door de Klant tijdens een opleiding geproduceerd (beeld)materiaal te gebruiken ten behoeve van andere door Bakery Institute aangeboden opleidingen en social media.

---

# Klachtenprocedure

---

## Artikel 1: Definities

1. Bakery Institute the Netherlands B.V., gevestigd te Zaandam;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding, training, cursus of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Bakery Institute the Netherlands B.V. of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt in het kader van deze regeling niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie.
5. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.
6. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld en worden voor een periode van 2 jaar bewaard.

## Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend en binnen twee maanden na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te worden ingediend bij de directie van Bakery Institute the Netherlands B.V.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

## Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt ommegaand de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

## Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht. Indien de directie van opvatting is dat deze termijn te kort is, dan vermeldt zij dat in haar bevestiging, zoals bedoeld in artikel 3 lid 1, onder vermelding van een indicatie, wanneer de klager een beslissing kan verwachten.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Koos Klein E-mail: [koosklein@outlook.com](mailto:koosklein@outlook.com) • Mobiel (06) 20 36 46 98. Zijn oordeel is bindend voor het opleidingsinstituut en eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

## Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 oktober 2013