

**ALGEMENE VOORWAARDEN
VAN HET NEDERLANDSE RODE KRUIS
ONLINE AANBOD/(VER)KOOP PRODUCTEN & DIENSTEN**

Versie 9-12-2023

Downloaden als PDF

Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Identiteit van het Rode Kruis
Artikel 3	Toepasselijkheid
Artikel 4	Het aanbod
Artikel 5	De Overeenkomst
Artikel 6	Herroepingsrecht
Artikel 7	Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd
Artikel 8	Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan
Artikel 9	Verplichtingen van het Rode Kruis bij herroeping
Artikel 10	Uitsluiting Herroepingsrecht
Artikel 11	De Prijs
Artikel 12	Nakoming en extra garantie
Artikel 13	Levering en uitvoering
Artikel 14	Betaling
Artikel 15	Klachtenregeling
Artikel 16	Aansprakelijkheid en overdraagbaarheid rechten
Artikel 17	Geschillen
Artikel 18	Aanvullende voorwaarden EHBO cursus
Artikel 19	Aanvullende of afwijkende bepalingen
<u>BIJLAGE 1</u>	Formulier voor herroeping / aanmelden retour
<u>BIJLAGE 2</u>	Privacy-statement

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Algemene Voorwaarden:** onderhavige Algemene Voorwaarden welke van toepassing zijn op elk aanbod van het Rode Kruis via <https://shop.rodekruis.nl/>, met inbegrip van het aanbieden van EHBO-cursussen, en op elke daaruit volgende Overeenkomst tussen het Rode Kruis en Consument.
- **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht;
- **Consument:** de natuurlijke persoon die een Overeenkomst aangaat met het Rode Kruis;
- **Cursist:** de natuurlijke persoon die een cursus volgt bij het Rode Kruis;
- **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de Consument of het Rode Kruis in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- **Formulier voor herroeping van fysieke producten:** het in Bijlage 1 van deze Algemene Voorwaarden genoemde formulier voor herroeping. Dit Formulier voor herroeping hoeft door Consument niet te worden gebruikt indien er een pakbon bij de bestelling is geleverd inclusief retouradres en instructies;

- **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de Consument om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst;
- **Overeenkomst:** een Overeenkomst op afstand in de zin van artikel 6:230m t/m 6:230s Burgerlijk Wetboek die tussen het Rode Kruis en de Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor bestellingen en verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- **Rode Kruis:** de vereniging Het Nederlandse Rode Kruis die via haar webwinkel producten en/of diensten op afstand aan Consumenten aanbiedt.

Artikel 2 Identiteit van het Rode Kruis

Het Nederlandse Rode Kruis

Anna van Saksenlaan 50

2593 HT 's-Gravenhage

Telefoonnummer: 070-4455832 (bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 – 12:00 en 13:00 - 17.00 uur)

E-mailadres: ehbo@redcross.nl

KvK-nummer: 40409352

Btw-identificatienummer: NL003014022B01

Artikel 3 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van het Rode Kruis via <https://shop.rodekruis.nl/> en op elke daaruit volgende Overeenkomst tussen Rode Kruis en Consument, met inbegrip van het aanbieden van EHBO-cursussen. Eventuele Algemene Voorwaarden van de Consument worden uitdrukkelijk afgewezen.
2. Van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden kan slechts schriftelijk en met instemming van het Rode Kruis worden afgeweken, in welk geval de overige bepalingen onverkort van kracht blijven.
3. De tekst van deze Algemene Voorwaarden wordt voor of bij het sluiten van de overeenkomst langs elektronische weg aan de Consument beschikbaar gesteld en is te raadplegen via <https://shop.rodekruis.nl/algemene-voorwaarden>.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling die de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
5. Het Rode Kruis heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zullen van toepassing zijn zodra deze op de website van het Rode Kruis zijn gepubliceerd. Indien een Consument nadien een bestelling plaatst, aanvaardt deze daarmee de toepasselijkheid van de gewijzigde Algemene Voorwaarden.
6. Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen in alle redelijkheid te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 Het aanbod

1. Het aanbod is vrijblijvend. Het Rode Kruis is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
2. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. Als het Rode Kruis gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een

waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden het Rode Kruis niet.

4. Afbeeldingen met betrekking tot het aanbod zijn een indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Het Rode Kruis kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt het Rode Kruis onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door het Rode Kruis is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden.
3. Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft het Rode Kruis passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt het Rode Kruis voor een veilige web-omgeving. Indien de Consument elektronisch kan betalen, zal het Rode Kruis daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Een Consument van een door het Rode Kruis aangeboden cursus is ingeschreven voor de cursus op het moment dat de betaling is voltooid en hij/zij de bestelbevestiging van het Rode Kruis heeft ontvangen.
5. Het Rode Kruis zal bij het product en/of de dienst aan de Consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product en/of dienst; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de Overeenkomst;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument van het Herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het Herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop.

Artikel 6 Herroepingsrecht

Bij levering van producten (waaronder ook te verstaan een online cursus/e-Learning):

1. De Consument kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een Bedenktijd van veertien (14) kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden. Het Rode Kruis mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde Bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Het Rode Kruis mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

- b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.
- c. als de levering bestaat uit een online cursus/e-Learning: de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.

Bij levering van diensten (waaronder ook te verstaan een klassikale cursus):

3. De Consument kan een diensten Overeenkomst gedurende een Bedenktijd van veertien (14) kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden. Indien de dienst plaats zou vinden binnen veertien dagen nadat de Overeenkomst is gesloten dan komt deze Bedenktijd te vervallen. Het Rode Kruis mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde Bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.
5. In aanvulling op lid 3 en 4 van dit artikel is artikel 18 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing op het herroepen van een Overeenkomst tot aankoop van een klassikale cursus van het Rode Kruis, ongeacht of hier een online cursus/e-Learning aan is voorafgegaan.

Artikel 7 Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd

1. Tijdens de Bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.,
2. Indien de Consument van zijn Herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan het Rode Kruis retourneren, conform de door het Rode Kruis verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
4. De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als het Rode Kruis hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan

1. Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, meldt hij dit binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van het product, door middel van het formulier voor herroeping te raadplegen via <https://shop.rodekruis.nl/retourneren> onder "aanmelden van retourneren (producten)", tenzij er een pakbon bij de bestelling is geleverd inclusief retouradres en instructies. In dit laatste geval hoeft de Consument het Formulier voor herroeping niet te gebruiken, en kan de Consument met inachtneming van de Bedenktijd retourneren op de wijze zoals omschreven op de bij de bestelling geleverde pakbon inclusief retouradres en instructies.
2. De Consument zendt het product onverwijld en in ieder geval binnen veertien (14) dagen na het uitbrengen van de in lid 1 van dit artikel bedoelde verklaring retour.
3. De Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door het Rode Kruis verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het Herroepingsrecht en de retourzending ligt bij de Consument.
5. De Consument draagt de kosten van het terugzenden van het product. Als het Rode Kruis niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als het Rode Kruis aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. Indien de Consument na afloop van het in dit artikel genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn Herroepingsrecht resp. het product niet (tijdig) aan het Rode Kruis heeft teruggezonden, is de Overeenkomst niet meer herroepbaar.

Artikel 9 Verplichtingen van het Rode Kruis bij herroeping

1. Als het Rode Kruis de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt het Rode Kruis na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Het Rode Kruis vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door het Rode Kruis in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen veertien (14) kalenderdagen volgend op de dag waarop de retourzending in goede orde is ontvangen overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden, en, indien van toepassing, de bij de bestelling geleverde pakbon inclusief retouradres en instructies. Tenzij het Rode Kruis aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. Het Rode Kruis gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
4. Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft het Rode Kruis de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 Uitsluiting Herroepingsrecht

1. Het Rode Kruis kan het Herroepingsrecht van de Consument uitsluiten voor producten en diensten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het Herroepingsrecht geldt slechts indien het Rode Kruis dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het Herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - a. die duidelijk persoonlijk van aard zijn en/of volgens de specificaties van de Consument zijn vervaardigd die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
 - b. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - c. die snel kunnen bederven of verouderen of een beperkte houdbaarheid hebben;
 - d. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop het Rode Kruis geen invloed heeft;
 - e. die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
 - f. met verzegeling die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken. Met name hygiënische producten - zoals in een verbandset - dienen in originele staat te verkeren bij een retour;
 - g. waaronder een online cursus/e-Learning waar de Consument mee is gestart binnen de Bedenktermijn, mits (i) de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument, (ii) de Consument heeft verklaard daarmee zijn Herroepingsrecht te verliezen en (iii) het Rode Kruis deze verklaring van de Consument heeft bevestigd.
3. Uitsluiting van het Herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten wanneer:
 - a. de Overeenkomst is nagekomen door- of met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument en de Consument heeft verklaard daarmee zijn Herroepingsrecht te verliezen;
 - b. de Consument zelf verzaakt gebruik te maken van de diensten. Dat wil zeggen indien Consument niet (tijdig) komt opdagen voor een klassikale cursus.

Artikel 11 De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in

btw-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan het Rode Kruis producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar het Rode Kruis geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen drie (3) maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf drie (3) maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien het Rode Kruis dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de Consument de bevoegdheid heeft de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is het Rode Kruis niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 12 Nakoming Overeenkomst en extra garantie

1. Het Rode Kruis staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door het Rode Kruis, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover het Rode Kruis kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen twee (2) weken na levering door de Consument aan het Rode Kruis schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van het Rode Kruis komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. Het Rode Kruis is echter nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de Consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
 - a. Consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - b. geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van het Rode Kruis en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - c. ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 13 Levering en uitvoering

1. Het Rode Kruis zal zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan het Rode Kruis kenbaar heeft gemaakt.

3. Het Rode Kruis streeft ernaar om de geaccepteerde bestellingen binnen dertig (30) kalenderdagen uit te voeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan uiterlijk dertig (30) dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Consument heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De Consument heeft geen recht op schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de Consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de Consument geen recht op schadevergoeding.
5. Na ontbinding conform lid 3 zal het Rode Kruis het bedrag dat de Consument betaald heeft zo spoedig mogelijk terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal het Rode Kruis zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het Herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van het Rode Kruis.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij het Rode Kruis tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf aangewezen en aan het Rode Kruis bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Consument verschuldigde bedragen te worden voldaan op het moment van het plaatsen van de bestelling.
2. De financiële verplichting van de Consument ten opzichte van het Rode Kruis vervalt niet door het niet bezoeken van de (volledige) cursus.
3. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan het Rode Kruis te melden.
4. In geval van wanbetaling van de Consument heeft het Rode kruis behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de Consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 15 Klachtenregeling

1. Het Rode Kruis beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij het Rode Kruis.
3. Bij het Rode Kruis ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door het Rode Kruis binnen de termijn van veertien (14) kalenderdagen

geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. De Consument dient het Rode Kruis in ieder geval vier (4) weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 16 Aansprakelijkheid en overdraagbaarheid rechten

1. Het Rode Kruis aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid tegenover de Consument voor enige schade behoudens in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering over gaat na een succesvolle aansprakelijkheidsstelling. Het Rode Kruis is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie. De Consument stemt ermee in dat het Rode Kruis niet aansprakelijk wordt gesteld indien de Consument de mogelijkheid heeft ter zake van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.
2. De Consument zal de rechten en verplichtingen die voor hem uit de Overeenkomst voortvloeien noch geheel, noch gedeeltelijk aan derden overdragen dan wel uitbesteden zonder voorafgaande schriftelijke al dan niet voorwaardelijke instemming van het Rode Kruis.

Artikel 17 Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen het Rode Kruis en de Consument waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de Consument woonachtig is in het buitenland.
2. Alle geschillen, -daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig als geschil worden beschouwd-, die naar aanleiding van deze Overeenkomst of daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter te Den Haag.
3. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 18 Aanvullende Voorwaarden EHBO Cursus

In aanvulling op de voorgaande artikelen zijn de volgende artikelen van toepassing op de aankoop van- en inschrijving voor EHBO-cursussen.

18.1 Herroepingsrecht en annulering/wijziging (klassikale cursus)

Door Consument (klassikale cursus)

18.1.1

Met inachtneming van dit artikel 18 lid 1 kan een klassikale cursus als volgt worden geannuleerd door een Consument:

- uiterlijk tot veertien (14) kalenderdagen voor de startdatum van de cursus (binnen de Bedenktijd): annulering door Consument mogelijk met volledige restitutie van het cursusgeld door organisator, waarbij geen administratiekosten zijn verschuldigd;
- uiterlijk tot zeven (7) kalenderdagen voor de startdatum van de cursus (buiten de Bedenktijd): annulering mogelijk met restitutie van 50% van het cursusgeld door organisator, waarbij administratiekosten zijn verschuldigd;
- binnen zeven (7) kalenderdagen voor de startdatum van de cursus (buiten de Bedenktijd): annulering mogelijk zonder restitutie van het cursusgeld, waarbij administratiekosten zijn verschuldigd.

18.1.2 Een annulering van een klassikale cursus door de Consument dient altijd per e-mail ingediend te worden naar het e-mailadres op de bestelbevestiging. Als de cursus is georganiseerd door een externe organisator (niet zijnde het Rode Kruis), dient de Consument zich rechtstreeks tot de betreffende externe organisator te wenden.

18.1.3 Volledige restitutie van het cursusgeld (exclusief administratiekosten) is mogelijk in geval er sprake is van overlijden of ernstige ziekte van uzelf, familieleden in 1e of 2e graad of huisgenoten, of in geval er sprake is van een medisch noodzakelijke ingreep die uzelf, uw partner of uw kind onverwacht moet ondergaan.

Door de organisator (klassikale cursus)

18.1.4 Het Rode Kruis en de aan het Rode Kruis gelieerde organisatoren van EHBO-cursussen hebben het recht zonder opgave van reden de cursus te annuleren of de datum/locatie te wijzigen, in welke gevallen voor Consumenten het recht ontstaat op terugbetaling van het volledige betaalde bedrag. Het Rode Kruis en de aan het Rode Kruis gelieerde organisatoren van EHBO-cursussen zullen (behoudens overmacht situaties) uiterlijk zeven (7) kalenderdagen voor aanvang van de cursus schriftelijk per mail de cursist berichten over de annulering/wijziging.

18.2 Certificering

Het certificaat

18.2.1 Voor bepaalde cursussen (zie hiervoor de omschrijving in het cursusaanbod) wordt het cursuscertificaat door de cursist ontvangen wanneer deze zijn of haar competenties heeft gehaald. Dit wordt getoetst door de instructeur van de cursus aan de hand van de hiertoe geldende criteria. De instructeurs betreffen te allen tijde bevoegde en door het Rode Kruis erkende personen.

Bewijs van deelname

18.2.2 Een aantal cursussen (zie hiervoor de omschrijving in het cursusaanbod) wordt afgerond met een bewijs van deelname. Dit bewijs van deelname wordt toegekend door de instructeur van de cursus (waarbij slechts de aanwezigheid van de cursist in acht wordt genomen) of door het behalen van een e-Learning. Aanwezigheid wordt bijgehouden met presentielijsten die de cursist bij aankomst dient te tekenen. In geen geval kan dit bewijs van deelname worden aangemerkt als cursuscertificaat. Een bewijs van deelname wordt niet toegekend wanneer de cursist meer dan 20% van de tijd afwezig is geweest.

Verzekering Certificaathouders

18.2.3 Alle houders van een geldig Rode Kruis EHBO-certificaat zijn zonder extra kosten verzekerd tegen aansprakelijkheid voor schade aan zaken of personen wanneer zij eerste hulp verlenen. Het Rode Kruis heeft deze verzekering afgesloten om de eerstehulpverleners (financiële) zekerheid te geven in het uitvoeren van de hulpverlenende handelingen. Het Rode Kruis vindt het belangrijk dat eerstehulpverleners als het nodig is zonder angst voor aansprakelijkheidsstellingen hun werk kunnen doen. NB: De aansprakelijkheidsverzekering is niet gekoppeld aan cursussen of workshops die leiden tot een Bewijs van deelname.

Artikel 19 Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager.

BIJLAGE 1 Formulier voor herroeping / aanmelden retour

Te raadplegen via <https://shop.rodekruis.nl/verzending-levering-retourneren> onder “aanmelden van retourneren (producten)”. Dit Formulier voor herroeping hoeft door Consument niet te worden gebruikt indien er een pakbon bij de bestelling is geleverd inclusief retouradres en instructies.

BIJLAGE 2 Privacy-statement

De wijze waarop het Nederlandse Rode Kruis omgaat met de persoonsgegevens is beschreven onder [Privacy Statement](#).