



Uitgeverij **B.O.S.**

Bredewater 16
2715 CA ZOETERMEER
info@uitgeverijbos.nl
www.uitgeverijbos.nl
085 2017 888

Bestel- en betaalprocedure

Algemeen

U kunt bij Uitgeverij B.O.S. zeven dagen per week, dag en nacht bestellen, op de manier die u het prettigst vindt. Als de modules en/of (her)examens op voorraad zijn, kunt u erop vertrouwen, dat wij deze binnen drie werkdagen versturen. (Her)examens worden altijd aangetekend verstuurd.

Veilig online betalen

Online en beveiligd betaalgemak van iDeal via Sisow : uw betaling wordt geregeld door uw eigen bank door middel van online bankieren. Dit betaalsysteem (ontwikkeld en beheerd door de gezamenlijke banken in Nederland) is gecertificeerd. Voor online bankieren dient u altijd cookies te activeren. Bestellingen via iDeal worden altijd versleuteld verstuurd.

Zo werkt betalen via iDeal / online bankieren

U zoekt de door u gewenste modules en/of (her)examens uit en gaat vervolgens naar de winkelwagen. U voert uw naw-gegevens in en eventueel een afwijkend afleveradres. Kies de betalingswijze en ga door naar afrekenen. U dient een account te hebben om onze materialen te kunnen bestellen (uw gegevens worden dan voor een volgende bestelling bewaard). Bevestig uw bestelling door 'bestelling plaatsen'. De betaalpagina is gepersonaliseerd met het logo van Uitgeverij B.O.S. (zie koptekst van dit document) en u kiest voor betalen via uw eigen vertrouwde bank.

Vervolgens wordt u naar de betaalpagina van uw bank geleid. Na het inloggen staat hier uw betalingsopdracht al ingevuld klaar. U hoeft alleen uw controlenummer nog maar in te vullen om uw betaling af te ronden.

iDeal wordt ondersteund door ING, Fortis, ABN AMRO, Rabobank, ASN, Knab, Triodos, Friesland Bank en Royal Bank of Scotland.

Als het betalen via iDeal onverhoopt mislukt, dan ontvangen wij daarvan via Sisow bericht. Wij zullen u dan per e-mail hierover informeren, zodat u zonodig opnieuw kunt bestellen.

U kunt ook op basis van een factuur achteraf betalen. Nadat uw gegevens bekend zijn (uw account is aangemaakt), kunt u bij afrekenen kiezen voor de optie '.....'. Uw e-mailaccount moet zijn ingevuld, zodat de factuur daarheen gemaïld kan worden. In de mail staat een betalingslink, waarmee de afdeling binnen uw organisatie, die voor de betaling zorg draagt direct kan betalen.

De betalingstermijn bedraagt 15 dagen vanaf de dag van bestellen. Onze algemene leveringsvoorwaarden zijn hierbij van toepassing.

In geval van een retourzending (zie ook onze algemene leveringsvoorwaarden) wordt het bedrag bij terugbetaling gestort op het rekeningnummer waarvan de betaling heeft plaatsgevonden. Zie verder '**Oeps, ik heb het verkeerde besteld/ontvangen! Wat moet ik doen?**'

Veilig bestellen

Uitgeverij B.O.S. zorgt ervoor dat uw gegevens veilig worden verstuurd door het gebruik van Secure Socket Layers (SSL), een geavanceerd beveiligingssysteem voor internet om je gegevens te beschermen. SSL is een standaard protocol dat gebruik maakt van public key encryption technology, om een veilige service te verzorgen tussen internet servers. Hierbij worden zowel de integriteit van het bericht als de verificatie cq.

Bestel- en betaalprocedure



Bredewater 16
2715 CA ZOETERMEER
info@uitgeverijbos.nl
www.uitgeverijbos.nl
085 2017 888

legitimatie van verzender/ontvanger gewaarborgd. De communicatie tussen webserver en cliënt vindt dan versleuteld plaats. U herkent een beveiligde site aan het groene slotje in combinatie met de url <https://>.

Wanneer u een product via het internet bestelt, wordt allerlei informatie zoals adresgegevens doorgegeven aan de leverancier. Indien u dit niet goed afschermt, kan deze informatie terecht komen bij personen die daar niets mee te maken hebben of daar misbruik van willen maken. SSL waarborgt de vertrouwelijkheid van deze transactiegegevens. Zonder dit systeem zouden bepaalde transacties op internet ronduit gevaarlijk zijn.

VEELGESTELDE VRAGEN

Ik plaats voor het eerst een order. Hoe doe ik dat?

Heel simpel: u klikt het materiaal van uw keuze aan. Let daarbij op of uw studenten opgaan voor ons (her)examen. Zij moeten dan examen doen in de modules waarbij het IVIO-logo staat vermeld om voor een overall-diploma in aanmerking te komen.

Ik ben docent en wil een docentenhandleiding bij de module. Kan dat?

Ja, maar helaas is deze nog niet voor alle modules beschikbaar, maar regelmatig plaatsen we nieuwe handleidingen, dus mail ons even als jouw keuze er nog niet bij staat: info@uitgeverijbos.nl.

Mijn studenten willen een proefexamen maken. Mag ik het gedownloade bestand kopiëren?

Ja, het proefexamen is het enige bestand op onze website, dat u naar hartenlust mag kopiëren! Voor uzelf vraagt u bij info@uitgeverijbos.nl de normering van het proefexamen aan. Dat verspreidt u niet onder uw studenten, want dat als docent weet u als geen ander, dat dit niet didactisch verantwoord is: u kijkt de proefexamens zelf of klassikaal na en krijgt zo beter inzicht in de prestaties en slagingskansen van uw studenten! Bovendien voorkomt u discussies ingeval een student bij een examen zakt, terwijl hij/zij voor het proefexamen zo goed had gescord ('ik heb het echt goed nagekeken'). Als u het werk zelf beoordeelt, weet u precies hoe de vork in de steel zit. Zowel zij als u weten dan ook hoe ze ervoor staan en waaraan ze eventueel nog aandacht moeten besteden voor ze een examen positief kunnen afronden.

Ik heb te weinig (her)examens besteld. Onze examendatum nadert! Wat nu?

Geen paniek! Bel 085 2017 888. Buiten kantoor tijden wordt u doorgeschakeld naar een mobiel nummer waar u een voicemailbericht kunt achterlaten. Spreek duidelijk uw naam, de naam van de opleider (school) en uw telefoonnummer in en wij bellen u binnen een paar uur terug: ook 's avonds en in het weekend. We zullen er alles aan doen om de examendatum niet in gevaar te brengen.

Ik heb te veel examens besteld. Wat doe ik daarmee?

Bij de toegestuurde examens treft u een lijst aan, waarop precies vermeld staat hoe de examenrouting is. Ook treft u een presentielijst aan. Daarop vermeldt u de namen van alle studenten; ook van de afwezigen. U stuurt alle examens, dus ook de ongebruikte, mee in de antwoordenvolp. Als een student een examendatum heeft gemist, dan neemt u voor hem/haar bij info@uitgeverijbos.nl contact op en maken wij een examen aan, dat inhoudelijk afwijkt van het eerste examen. U vermeldt in die mail naam, voorletter(s) van de student en om welke module(s) het gaat.

Bestel- en betaalprocedure



Bredewater 16
2715 CA ZOETERMEER
info@uitgeverijbos.nl
www.uitgeverijbos.nl
085 2017 888

Is mijn bestelling correct aangekomen?

U ontvangt een bevestiging van uw bestelling op het opgegeven e-mailadres. Heeft u van ons geen mail-bevestiging ontvangen? Dan is er waarschijnlijk iets misgegaan. Neem dan contact met ons op: 085 2017 888 of info@uitgeverijbos.nl.

Oeps, ik heb het verkeerde besteld/ontvangen! Wat moet ik doen?

Wij doen ons uiterste best om u de juiste materialen toe te sturen, maar vergissen blijft menselijk, dus als u per ongeluk iets ontvangt wat u niet hebt besteld, dan ruilen we dat natuurlijk kosteloos om. Bel 085 2017 888 of mail ons (info@uitgeverijbos.nl), zodat we het kunnen recht zetten.

Twijfelt u welke materialen u moet bestellen? Bel ons gewoon even: 085 2017 888 of mail naar info@uitgeverijbos.nl. Wij adviseren u graag verder.

Heeft u onverhoopt toch een onjuiste keuze gemaakt? Dan kunt u uw bestelling binnen 24 uur kosteloos herroepen door ons direct een mail te sturen: info@uitgeverijbos.nl. U vermeldt uw bestel- en/of factuurnummer. U krijgt van ons een creditfactuur en u plaatst zonodig een nieuwe bestelling.

Heeft u de zending al ontvangen of is deze al onderweg? Dan gaat de herroepingsperiode van zeven dagen in. U stuurt de onjuist ontvangen materialen binnen zeven dagen na ontvangst retour naar: Uitgeverij B.O.S., Bredewater 16, 2715 CA Zoetermeer of u levert ze hier persoonlijk in. Uiteraard zijn de geretoureerde materialen niet gebruikt en onbeschadigd. Na goedkeuring van de retourzending ontvangt u binnen 3 weken uw betaling retour op het rekeningnummer waarvan deze is betaald.

Mijn zending is beschadigd of is niet aangekomen. Wat moet ik doen?

Afhankelijk van de wijze van verzending zijn kosten bij verlies of beschadiging te verhalen bij PostNL. Maak altijd een foto van een beschadigd pakket en laat ons weten hoe we u verder kunnen helpen. Als een aangetekend pakket ernstig beschadigd aankomt, waardoor u op voorhand al kunt zien dat de inhoud ook beschadigd zal zijn, accepteer het pakket dan niet! PostNL zal het dan naar ons moeten retourneren. Wij zorgen voor verdere afhandeling en nemen contact met u op alvorens de nieuwe bestelling te sturen.

Hoeveel verzendkosten moet ik betalen?

Binnen Nederland berekenen wij een bijdrage van € 3,90; ongeacht of het brievenbuspost of een pakket is, **tenzij** het om **(her)examens** gaat: deze worden namelijk aangetekend en verzegeld verstuurd tegen een tarief van € 8,60, ongeacht het gewicht. Dat betekent, dat wij in praktisch alle gevallen van verzending een deel van de verzendkosten voor u betalen.

Alle verzendtarieven zijn vrijgesteld van btw en staan apart vermeld op de factuur.

Wat is de levertijd?

Als het materiaal op voorraad is, versturen wij ze binnen 3 werkdagen. Omdat wij vinden, dat ons lesmateriaal praktijkgericht en zo recent mogelijk moet zijn, kan het gebeuren dat materiaal in herdruk is. U ontvangt dan een e-mail van ons of (indien bekend) een telefoontje. Een herdruk betekent natuurlijk niet per definitie, dat er iets is gewijzigd in het materiaal. Soms is de voorraad gewoon op, omdat we de materialen ook voor onze eigen opleidingen gebruiken.

Ik heb een andere vraag!

Neem dan contact met ons op: info@uitgeverijbos.nl of 085 2017888. Wij helpen u graag verder!