

Opgesteld

Oktober 2022.

Definities

1. Zorgaanbieder: Orthopedagogiek- en coachings praktijk genaamd 'JA – Mentale Training en Coaching', gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer: 87081741.
2. Cliënt: degene met wie de zorgaanbieder een overeenkomst is aangegaan.
3. Overeenkomst: gesloten overeenkomst tussen zorgaanbieder en de cliënt.
4. Partijen: Zorgaanbieder en cliënt samen.
5. Consument: een cliënt die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.

Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten, leveringen van diensten of producten door of namens de zorgaanbieder en alle andere op enig rechtsgevolg gerichte handelingen waarbij zorgaanbieder is betrokken.
2. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Aan een zodanig uitdrukkelijke en schriftelijke overeengekomen afwijking kan de cliënt geen rechten voor toekomstige overeenkomsten of werkzaamheden ontleen.
3. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de cliënt of van derden uitdrukkelijk uit.

Totstandkoming overeenkomst

1. Alle aanbiedingen van de zorgaanbieder zijn vrijblijvend en herroepbaar, ook indien een termijn is vermeld waarvoor het aanbod geldig is. Wanneer er mondeling informatie is verstrekt betreft een aanbod, is deze van toepassing wanneer deze door de zorgaanbieder schriftelijk is bevestigd.
2. Wanneer de cliënt de prijzen en algemene voorwaarden schriftelijk heeft geaccepteerd zal de overeenkomst tot stand komen.
3. Een overeenkomst kan zowel een losse sessie als meerdere sessies betreffen.

Wijzigingen overeenkomst

1. Mochten wijzigingen plaatsvinden vanuit de cliënt dan is de overeenkomst pas geldig, zodra de zorgaanbieder schriftelijke met de wijziging is akkoord gegaan.
2. Indien na het afsluiten van de overeenkomst voor de uitvoering ervan het nodig blijkt om de inhoud ervan te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

Duur overeenkomst

1. De overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de cliënt betreffende een dienst of diensten wordt aangegaan voor de duur van een traject, in de vorm van losse sessies. Tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, dan bestaat de mogelijkheid dat deze na afloop van de termijn wordt verlengd.

Ontbindingen overeenkomst

1. De cliënt heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer de zorgaanbieder toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door de zorgaanbieder niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat de zorgaanbieder in verzuim is.
3. De zorgaanbieder heeft het recht de overeenkomst met de cliënt te ontbinden, indien de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien de zorgaanbieder kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de cliënt zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.

Annulering

1. Het annuleren van afspraken dient uiterlijk 48 uur voor het afgesproken tijdstip schriftelijk te zijn doorgegeven.
2. Wanneer annulering plaatsvindt, gelden de volgende voorwaarden:
 - Bij annulering tot 48 uur voor aanvang van een sessie is de cliënt niet tot betalen verplicht.
 - Bij annulering 24 uur voor aanvang van een sessie is de cliënt verplicht 50% van het bedrag te voldoen.
 - Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de sessie is de cliënt verplicht 100% van het bedrag te voldoen.
 - Wanneer op verzoek van de cliënt een sessie wordt verplaatst naar een latere datum gelden dezelfde betaalplichten zoals hierboven vermeld bij punt 1 t/m 3 (annulering wordt vervangen voor verschuiving).
3. Een afspraak voor een geplande sessie kan door de zorgaanbieder worden gewijzigd.

Uitvoering overeenkomst

1. De zorgaanbieder voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord van de partijen.

Garantie

1. Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor de zorgaanbieder enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.

Geheimhouding

1. Alle informatie die een zorgaanbieder van een cliënt verkrijgt bij de uitvoering van de diensten zal vertrouwelijk worden behandeld. Deze informatie zal verder niet worden gedeeld met derden, tenzij de zorgaanbieder daartoe verplicht is of de cliënt toestemming heeft gegeven.

2. De geheimhoudingsplicht zoals benoemd is bij 'Geheimhouding, punt 1.' geldt ook voor de medewerkers van de zorgaanbieder en wanneer diensten van derden wordt ingeschakeld.

3. De persoonsgegevens van een cliënt, kunnen door de cliënt op aanvraag worden verstrekt, hierbij wordt de AVG in acht genomen.

4. De cliënt houdt informatie (in welke vorm dan ook) geheim waarvan de cliënt weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel waarvan hij kan verwachten dat verspreiding ervan de zorgaanbieder schade kan berokkenen.

5. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht (punt 4.) geldt niet voor informatie, die:

- al openbaar was voordat de cliënt deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de cliënt.
- door de cliënt openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht

6. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van de zorgaanbieder in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de cliënt niet aan de zorgaanbieder kan worden toegerekend in een van de wil van de zorgaanbieder onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de cliënt geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden verlangd.

2. Tot de in lid 1 genoemde overmacht situatie worden ook - doch niet uitsluitend - gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits- internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.

3. Indien zich een overmacht situatie voordoet waardoor de zorgaanbieder 1 of meerdere verplichtingen naar de cliënt niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat de zorgaanbieder er weer aan kan voldoen.

4. Vanaf het moment dat een overmacht situatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.

5. De zorgaanbieder is in een overmacht situatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmacht toestand enig voordeel geniet.

Prijzen

1. Alle prijzen die de zorgaanbieder hanteert zijn in euro's (€) en zijn inclusief btw én exclusief eventuele overige kosten zoals reiskosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
2. Alle prijzen die de zorgaanbieder hanteert voor zijn producten of diensten, op zijn website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan de zorgaanbieder te allen tijde wijzigen.
3. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van de zorgaanbieder, geldend voor de periode waarin zij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.
4. Indien partijen voor een dienstverlening door de zorgaanbieder een totaalbedrag zijn overeengekomen, is dit altijd een richtprijs, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs, waarvan niet kan worden afgeweken, zijn overeengekomen.
5. De zorgaanbieder heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen.

Facturering en betaling

1. Particuliere cliënten dienen na de dienstverlening de opgestuurde factuur te voldoen.
2. Het bedrag op de factuur is gebaseerd op de overeengekomen tarieven en aantal verrichtingen bij aanvang van de dienstverlening tussen de partijen.
3. De cliënt dient binnen 14 dagen na factuurdatum het bedrag aan de zorgaanbieder te betalen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Gevolgen niet tijdig betalen

1. Betaalt de cliënt niet binnen de overeengekomen termijn, dan is de zorgaanbieder gerechtigd in rekening te brengen vanaf de dag dat de cliënt in verzuim is.
2. Wanneer de cliënt in verzuim is, is hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan de zorgaanbieder.
3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. Wanneer de cliënt niet tijdig betaalt, mag de zorgaanbieder zijn verplichtingen opschorten totdat de cliënt aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de cliënt, zijn de vorderingen van de zorgaanbieder op de cliënt onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert de cliënt zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door de zorgaanbieder, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan de zorgaanbieder te betalen.

Opschortingsrecht

1. Tenzij de cliënt een consument is, doet de cliënt afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenissen op te schorten.

Boetebeding

1. Indien de andere partij het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding of over intellectueel eigendom overtreedt, dan verbeurt hij voor elke overtreding ten behoeve van handelsnaam een onmiddellijk opeisbare boete.

- is de andere partij een consument dan bedraagt deze boete € 1.000

- is de andere partij een rechtspersoon dan bedraagt deze boete € 5.000

2. Daarnaast verbeurt de andere partij een bedrag ad 5% van het in lid 1 genoemde bedrag voor elke dag dat die overtreding voortduurt.

3. Voor het verbeuren van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.

4. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van de zorgaanbieder waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

Klachten

1. De cliënt dient een door de zorgaanbieder verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.

2. Beantwoordt een verleende dienst niet aan hetgeen de cliënt redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de cliënt de zorgaanbieder daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.

3. De cliënt geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat de zorgaanbieder in staat is hierop adequaat te reageren.

4. De cliënt dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen.

5. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat de zorgaanbieder gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

6. Indien de cliënt ontevreden is over de dienstverlening van de zorgaanbieder, deelt de cliënt dit zo spoedig mogelijk mee aan de zorgaanbieder en zullen partijen proberen om tot een informele oplossing te komen.

7. Wanneer de in lid 1 gevolgde weg niet tot een voldoende oplossing leidt, kan de cliënt een klacht indienen bij klachtenportaal ZORG.

Ingebrekestelling

1. De cliënt dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan de zorgaanbieder.

2. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt dat een ingebrekestelling de zorgaanbieder ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

Hoofdelijke aansprakelijkheid partij

1. Als de zorgaanbieder een overeenkomst aangaat met meerdere partijen, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige bedragen die zij op grond van die overeenkomst aan de zorgaanbieder verschuldigd zijn.

Aansprakelijkheid zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de cliënt lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Indien de zorgaanbieder aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
3. De zorgaanbieder is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
4. Indien de zorgaanbieder aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en/of opschorting van enige verplichting.

Vervaltermijn

1. Elk recht van de cliënt op schadevergoeding van de zorgaanbieder vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.

Wijziging algemene voorwaarden

1. De zorgaanbieder is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal de zorgaanbieder zoveel mogelijk vooraf met de cliënt bespreken.

Overgang van rechten

1. Rechten van de cliënt uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de zorgaanbieder.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

1. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat de zorgaanbieder bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de dienstverlening van de zorgaanbieder is Nederlands recht van toepassing.

2. In geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de dienstverlening van de zorgaanbieder uitsluitend de

rechter bevoegd om van dit geschil kennis te nemen.