



## Algemene voorwaarden – Ik ben een regenboog, coaching & training

Gedeponeerd bij Kamer van Koophandel te Groningen onder nummer 60126566

### Artikel 1. Algemeen

1. In deze algemene voorwaarden (hierna: voorwaarden) wordt verstaan onder:
  - a. Ik ben een regenboog, coaching & training: een eenmanszaak (hierna: Zorgverlener), gevestigd aan de Buitensingel 24, 9611 DG te Sappemeer. Zorgverlener is als zelfstandig ondernemend zorgverlener gecertificeerd bij STIZOZ/Kiwa ([www.MijnKeurmerk.nl](http://www.MijnKeurmerk.nl)) met kwalificatieniveau 6 onder registratienummer 7862. Daar waar Zorgverlener staat kan ook Coach/Trainer gelezen worden.
  - b. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan de Zorgverlener opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten op het gebied van begeleiding.
  - c. Cliënt: degene die daadwerkelijk de Dienstverlening ondergaat.
  - d. Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit dan wel direct verband houden met de opdracht.
  - e. Overeenkomst: elke afspraak tussen Opdrachtgever en Zorgverlener tot het verlenen van Diensten door Zorgverlener ten behoeve van Opdrachtgever.
  - f. Partijen: Opdrachtgever en Zorgverlener tezamen en in een PGB-situatie ook Budgetbeheerder, Budgethouder, Budgetverlener.
  - g. Derden: opgeleide zorgverleners.
  - h. Budgethouder: De persoon die aan wie budget is toegewezen dat wordt aangewend om Zorgverlener te betalen voor de gevraagde zorg. Het betreffende budget wordt bijvoorbeeld in een PGB-situatie toegekend aan de Cliënt die dan daarmee ook de Budgethouder is. Indien de Cliënt minderjarig is, zal er meestal sprake zijn van een Budgetbeheerder. Deze beheert het budget, terwijl de Cliënt formeel Budgethouder blijft.
  - i. Budgetbeheerder: De contactpersoon die die feitelijk het budget beheert en de Zorgverlener betaalt. Indien de Cliënt minderjarig is, zal de Budgetbeheerder meestal de ouder of verzorger zijn. Het kan ook de SVB zijn of een aangewezen professioneel budgetbeheerder.
  - j. SVB: De Sociale Verzekerings Bank ([website www.svb.nl/pgb](http://www.svb.nl/pgb)).
  - k. PGB: Persoons Gebonden Budget; een Budgethouder die de beschikking heeft over een PGB kan het budget aanwenden om Zorgverlener in te huren (rechtstreeks of via een Budgetbeheerder). Het hebben van een PGB is geen voorwaarde om Zorgverlener in te huren.
  - l. PGB-situatie: Omstandigheid waarin de Budgethouder een PGB toegewezen heeft gekregen en waarin dit budget wordt aangewend om Zorgverlener te betalen.
  - m. Budgetverlener: De partij die het PGB ter beschikking stelt aan de Budgethouder. Dit is bijvoorbeeld het Zorgkantoor of de Gemeente.
  - n. Urenverklaring: Bijlage van de Overeenkomst waarin de Opdrachtgever aangeeft een bepaald minimum aantal zorguren te gaan afnemen bij Zorgverlener.
  - o. Zorg: Diensten op het gebied van persoonlijke hulpverlening. Hiermee wordt onder meer de zorg bedoeld zoals gedefinieerd in artikel 6 van het "Besluit zorgaanspraken AWBZ" (Algemene Maatregel van Bestuur, BasisWettenBestand identificatienummer BWBR0014149, te vinden op <http://wetten.overheid.nl/BWBR0014149>).
2. Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen en gelden alleen voor de Overeenkomst waarbij ze zijn overeengekomen.
3. Indien één of meer bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of door rechterlijke tussenkomst vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen stellen in onderling overleg nieuwe bepalingen op, volgens doel en strekking van de oorspronkelijke bepalingen.
4. De voorwaarden worden bedongen ten behoeve van iedere derde die al dan niet in dienstverband bij de uitvoering van enige Overeenkomst door Zorgverlener wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn.

### Artikel 2. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

1. Alle offertes van Zorgverlener zijn vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen na offertedatum.
2. Zorgverlener kan niet aan haar offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten
3. De in de offerte vermelde prijzen zijn – indien van toepassing - inclusief BTW.
4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever de offerte schriftelijk accepteert.
5. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, waarna de Overeenkomst eindigt van rechtswege.
6. Indien de Overeenkomst niet wordt aangegaan voor bepaalde tijd, maar voor het verrichten van een bepaalde Dienst, welke Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zullen overeengekomen, eindigt de Overeenkomst van rechtswege zodra de Dienst is verricht.
7. Indien de Cliënt de leeftijd van 17 nog niet heeft bereikt, dienen beide ouders/verzorgers de offerte te ondertekenen.
8. Door ondertekening van Overeenkomst geeft de Opdrachtgever aan Zorgverlener toestemming om de Dienst te verlenen aan Cliënt en daarbij alle handelingen te verrichten die Zorgverlener nodig acht voor de uitvoering van de Overeenkomst.
9. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan wordt de Overeenkomst gebaseerd op het sjabloon 'SVB Zorgovereenkomst met een freelancer', zoals beschikbaar gesteld door het Servicecentrum PGB van de SVB.



### Artikel 3. Uitvoering

1. Zorgverlener zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap op bekwaame en zorgvuldige wijze uitvoeren. Alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Zorgverlener zien op een inspanningsverplichting. Of het beoogde resultaat wordt behaald, is onder meer afhankelijk van Opdrachtgever en eventuele externe factoren waarop Zorgverlener geen invloed kan uitoefenen.
2. Zowel de Opdrachtgever als Zorgverlener kunnen tijdens de Overeenkomst voorstellen om één of meerdere Derden in te schakelen ter ondersteuning van de door Zorgverlener geleverde zorg. De financiële afhandeling van deze additionele inzet zal in een dergelijke situatie in onderling overleg worden geregeld, waarbij voor elke additionele inzet een aparte overeenkomst wordt opgesteld en door Opdrachtgever en Zorgverlener wordt ondertekend.
3. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Zorgverlener overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de verleende opdracht of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig in de door Zorgverlener gewenste vorm en op de door Zorgverlener gewenste wijze ter beschikking te stellen.
4. De uitvoering van de voor Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.
5. Overgekomen uitvoeringstermijnen voor de Opdrachtgever zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
6. Indien Zorgverlener op locatie van Opdrachtgever of Derden werkzaamheden verricht, draagt de Opdrachtgever of de Derde zorg voor een geschikte ruimte, die voldoet aan de wettelijk gestelde normen. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor alle faciliteiten die naar het oordeel van Zorgverlener noodzakelijk zijn. Een en ander onder voorbehoud dat er niet anders is overeengekomen.
7. Indien de Cliënt de leeftijd van 17 nog niet heeft bereikt, dienen beide ouders/verzorgers, tijdens de sessies tussen Cliënt en Zorgverlener, telefonisch bereikbaar te zijn.

### Artikel 4. Wijziging van de opdracht/Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de opdracht te wijzigen of aan te vullen en/of de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Zorgverlener zal bij de in onderling overleg overeengekomen aanpassing van de Overeenkomst aangeven in hoeverre dit een wijziging van het (vaste) honorarium tot gevolg heeft.

### Artikel 5. Honorarium en kosten

1. Het honorarium van Zorgverlener wordt berekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, op basis van tarieven per gewerkte tijdseenheid door Zorgverlener. De kleinste tijdseenheid is 20 minuten.
2. Het honorarium van Zorgverlener is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht en is verschuldigd naar mate door Zorgverlener werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever zijn verricht dan wel volgens in de Overeenkomst afgesproken termijnen.
3. Alle honoraria zijn inclusief heffingen van overheidswege.
4. Zorgverlener kan Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden.

### Artikel 6. Betaling

1. Voor de uitvoering van werkzaamheden door Zorgverlener is Opdrachtgever aan Zorgverlener het overeengekomen honorarium verschuldigd, - indien van toepassing - vermeerderd met de BTW. Betaling van het honorarium dient plaats te vinden na afloop van de begeleidingssessie, 14 dagen na factuurdatum of in termijnen, voor zover dit laatste schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. In een PGB-situatie vindt facturering maandelijks plaats.
2. Indien Opdrachtgever niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn heeft betaald verkeert hij van rechtswege in verzuim, zonder dat daartoe verdere ingebrekestelling vereist is. Ingeval van verzuim van Opdrachtgever is Zorgverlener bevoegd over het niet of niet tijdig betaalde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen, lopend vanaf de vervaldatum tot aan de dag van algehele voldoening.
3. Indien Opdrachtgever in verzuim is of op andere wijze tekort geschoten in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte voor zijn rekening. Zorgverlener is daarbij gerechtigd de volgende buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever:

- over de eerste € 2.500,--	15%
- over de volgende € 2.500,--	10%
- over de volgende € 5.000,--	5%
- over de volgende € 190.000,--	1%
- over het meerdere	0,5%, met een maximum € 6.775,--

Zorgverlener is gerechtigd een minimum van € 40, -- en een maximum van € 6.775,-- aan buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
4. Wanneer er meerdere Opdrachtgevers zijn, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het totale factuurbedrag.
5. Door Opdrachtgever betaalde bedragen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan. Zelfs al geeft Opdrachtgever aan dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.



6. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan is Opdrachtgever er verantwoordelijk voor dat er voldoende budget beschikbaar is gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst ten behoeve van betaling van de facturen van Zorgverlener. Zorgverlener kan indien nodig assisteren bij aanvraag, verlenging of wijziging van het PGB.
7. Indien geen sprake is van een PGB-situatie, dan garandeert Opdrachtgever in staat te zijn om gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst de facturen van Zorgverlener te kunnen voldoen.
8. Indien in de Overeenkomst sprake is van een variabel aantal uren, dan stellen Opdrachtgever en Zorgverlener vóór aanvang van werkzaamheden door Zorgverlener een urenverklaring op, waarin het minimum aantal door de Opdrachtgever af te nemen zorguren wordt vastgelegd.
9. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan kan Opdrachtgever het 'SVB Servicecentrum PGB' verzoeken om de salarisadministratie van Zorgverlener (voor zover betrekking hebbend op de Overeenkomst) uit te voeren. Hiertoe vult Opdrachtgever het formulier 'SVB aanmelding salarisadministratie' in (zie: [www.svb.nl/int/nl/ssp/brochures\\_en\\_formulieren](http://www.svb.nl/int/nl/ssp/brochures_en_formulieren)). Opdrachtgever kiest de optie 'volledig uitbesteden', ondertekent het formulier en stuurt deze op naar SVB. Zorgverlener kan waar nodig hierbij assisteren. SVB ontvangt met dat formulier opdracht van Opdrachtgever om de betreffende salarisadministratie uit te voeren. Het getekende formulier geeft SVB bovendien de machtiging om de betreffende bedragen van het PGB-budget van Opdrachtgever af te schrijven, het bijbehorende loon aan Zorgverlener over te maken en bovendien zorg te dragen voor de bijbehorende belastingafdrachten.
10. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan houden de Opdrachtgever en Zorgverlener per maand een 'Declaratieformulier PGB-AWBZ' bij (zie bijvoorbeeld: <http://www.menziszorgkantoor.nl/web/Consumenten/PersoonsgebondenBudgetPGB/PGBFormulierenEnFolders/Declaratieformulier.htm>), waarin ze het aantal door Zorgverlener gemaakte uren bijschrijven.
11. Indien sprake is van een urenverklaring terwijl aan het einde van de maand nog niet het minimum aantal te leveren zorguren door de Opdrachtgever is afgenomen bij Zorgverlener, dan worden de nog niet gemaakte uren alsnog wel door Zorgverlener bijgeschreven in het 'Declaratieformulier PGB-AWBZ' (zoals genoemd in artikel 6.10) en daarmee dus vervolgens wel in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.
12. Het 'Declaratieformulier PGB-AWBZ' wordt aan het eind van de maand door Zorgverlener ondertekend, ter bevestiging van de door Zorgverlener verleende zorguren. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan kan het vervolgens worden gebruikt bij de verantwoording door de Opdrachtgever aan de Budgetverlener.
13. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan wordt maandelijks een factuur opgemaakt gebaseerd op het declaratieformulier genoemd in artikel 6.10 en 6.12.
14. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan verplicht de Opdrachtgever zich tot het initiëren van de betaling door SVB door direct na ontvangst van een factuur van Zorgverlener via de website [www.SVB.nl/pgb](http://www.SVB.nl/pgb) de relevante urenverklaring in te vullen, en wel op een zodanige manier dat SVB in staat is de betreffende benodigde financiële transacties uit te voeren in opdracht van Opdrachtgever ten gunste van Zorgverlener.
15. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan zal SVB salarisstroken en jaaropgaven verstrekken aan Opdrachtgever. Opdrachtgever overhandigt direct na ontvangst een kopie hiervan aan Zorgverlener. Opdrachtgever kan de salarisstroken vervolgens gebruiken bij de verantwoording richting Budgetverlener.
16. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan zal SVB, in geval van artikel 6.9, zorgdragen voor betaling van het loon van Opdrachtgever aan Zorgverlener. Als een bijbehorende incasso van SVB vanaf de PGB-rekening van Opdrachtgever mislukt, dan zal Zorgverlener - indien mogelijk - hiervan direct melding maken aan Opdrachtgever. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de betaling van de facturen (zie artikel 6.2).
17. Indien sprake is van een PGB-situatie, dan kan Zorgverlener Opdrachtgever assisteren bij de verantwoording van het door Zorgverlener bestede budget aan de Budgetverlener.

#### **Artikel 7. Opschorting, staking en ontbinding**

1. Indien:
  - a. Opdrachtgever in gebreke is met het (tijdig)nakomen van enige verplichting met betrekking tot een opdracht;
  - b. aannemelijk is dat Opdrachtgever niet, niet volledig en/of niet tijdig aan een verplichting jegens Zorgverlener zal (kunnen) voldoen;
  - c. Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, onder curatele is gesteld, surseance van betaling heeft verkregen of de wettelijke schuldsaneringsregeling op Opdrachtgever van toepassing is verklaard, of een verzoek daartoe aanhangig is; heeft Zorgverlener het recht om de nakoming uit hoofde van alle tussen Opdrachtgever en Zorgverlener bestaande opdrachten op te schorten, dan wel deze opdrachten zonder enige ingebrekestelling en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Opschorting en ontbinding zijn slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigen.
2. Voorts is Zorgverlener bevoegd de opdracht te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Alle eventuele verplichtingen van Opdrachtgever jegens Zorgverlener worden na ontbinding of opschorting onmiddellijk opeisbaar. Het voorgaande luidt uitzondering indien Opdrachtgever aan Zorgverlener voldoende zekerheid biedt voor de nakoming van zijn verplichtingen.
4. Opschorting, staking en/of ontbinding laten de betalingsverplichting voor de reeds verrichte werkzaamheden onverlet. De Zorgverlener is alsdan gerechtigd van Opdrachtgever te vorderen vergoeding van schade, kosten en interesten veroorzaakt door de wanprestatie van Opdrachtgever en de ontbinding van de Overeenkomst, daaronder begrepen het door Zorgverlener gederfde inkomen.



5. De Overeenkomst eindigt:
  - a. door het verlopen van de termijn waarvoor de Overeenkomst is aangegaan;
  - b. door het overlijden van de Opdrachtgever;
  - c. door het overlijden van de Cliënt;
  - d. één maand na opzegging door de Opdrachtgever middels een schriftelijke verklaring aan Zorgverlener;
  - e. één maand na opzegging door Zorgverlener middels een schriftelijke verklaring aan de Opdrachtgever;
  - f. indien sprake is van een PGB-situatie: door intrekking of beëindiging van het PGB;
  - g. door gerechtelijke ontbinding.
6. Indien sprake is van een PGB-situatie zoals artikel 6.9 en Opdrachtgever het 'SVB Servicecentrum PGB' heeft verzocht de salarisadministratie van Zorgverlener uit te voeren, dan dient Opdrachtgever 'SVB Servicecentrum PGB' te verzoeken om de salarisadministratie van Zorgverlener stop te zetten. Zorgverlener kan waar nodig hierbij assisteren.

#### **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

1. Behoudens bij gebleken opzet of grove schuld van Zorgverlener is de aansprakelijkheid van Zorgverlener beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Zorgverlener ter zake uitkeert. In het geval dat de verzekeraar van Zorgverlener geen dekking biedt of niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van Zorgverlener beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst gemoeid is. Indien sprake is van een Overeenkomst met een duur van drie maanden of meer, is de aansprakelijkheid van Zorgverlener beperkt tot het bedrag dat gemoeid is met de Overeenkomst over de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis(sen).
2. Zorgverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Zorgverlener is uitgegaan van door of vanwege Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Zorgverlener is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van Opdrachtgever of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade en immateriële schade, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door de uitvoering van de werkzaamheden door Zorgverlener.
4. Opdrachtgever vrijwaart Zorgverlener voor alle aanspraken van derden uit welken hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met de Overeenkomst.
5. De beperkingen van aansprakelijkheid van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Zorgverlener.

#### **Artikel 9. Overmacht**

1. Indien Zorgverlener zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van van buiten komende oorzaken en omstandigheden, voorzien of niet voorzien, die redelijkerwijs niet aan Zorgverlener kunnen worden toegerekend, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat Zorgverlener alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Zorgverlener geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Zorgverlener niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Zorgverlener, ziekte, overlijden van de persoon die de opdracht uitvoert en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.
3. Indien Zorgverlener niet in staat is de door de Opdrachtgever gevraagde zorg te leveren, bijvoorbeeld door ziekte van Zorgverlener, zal Zorgverlener indien nodig assisteren bij de continuering van de levering van dienstverlening op een alternatieve wijze door (een) Derde(n).
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij.
5. Indien Zorgverlener bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds verrichte deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

#### **Artikel 10. Evaluaties**

1. Zorgverlener zal regelmatig de verleende zorg en de zorgsituatie evalueren met de Opdrachtgever.

#### **Artikel 11. Documentatie**

1. Opdrachtgever en Zorgverlener zorgen er beide voor dat ieder een exemplaar van elk relevant document in bezit heeft (de één het origineel, de ander een kopie). Dit betekent onder andere dat als de Opdrachtgever PGB-gerelateerde post ontvangt, Opdrachtgever bij het eerstvolgende contactmoment een kopie ter beschikking stelt aan Zorgverlener.
2. Zorgverlener houdt een dossier bij met daarin alle documenten die betrekking hebben op de Overeenkomst. Dit dossier is in te zien door Cliënt.
3. Wanneer zorg is verleend vanuit een wettelijk kader zoals Jeugdwet, WMO, etc., dan wordt het dossier door Zorgverlener vernietigd na de wettelijke bewaartermijn (15 jaar) na beëindiging van de Overeenkomst. In overige gevallen wordt het dossier door Zorgverlener vernietigd 5 jaar na beëindiging van de Overeenkomst.



#### **Artikel 12. Geheimhouding en privacy**

1. Zorgverlener en Cliënt zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar hebben verkregen. Geheimhouding en privacy worden door beide partijen gerespecteerd. Zorgverlener hanteert hiervoor haar privacyprotocol.
2. Informatie heeft als vertrouwelijk te gelden als dit door de andere Partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. De in lid 1 bedoelde geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregels Zorgverlener een informatieplicht opleggen.
4. Gesprekken, sessies en andere contacten die tussen Zorgverlener en Cliënt plaatsvinden, zijn strikt vertrouwelijk. Noch Zorgverlener, noch de Cliënt is verplicht enige informatie voortkomend uit deze contacten te overleggen met de Opdrachtgever of anderen. Voorgaande leidt slechts uitzondering indien Zorgverlener kennis of het vermoeden heeft dat sprake is van een situatie die een acute en ernstige bedreiging kunnen vormen voor leven of gezondheid van Cliënt.

#### **Artikel 13. Intellectueel eigendom**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken zoals onder andere, doch niet uitsluitend, cursusmateriaal, vertalingen, analyses, documentatie, rapporten, coaching materiaal, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Zorgverlener of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de zaken of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de in het eerste lid genoemde werken te verwijderen of te wijzigen.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en lid 2 verleent Zorgverlener Opdrachtgever het niet-exclusieve recht op het gebruik van de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, zoals cursusmateriaal, vertalingen, analyses, documentatie, rapporten, coaching materiaal, software, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan. Opdrachtgever zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de materialen te verhuren, te sub-licentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de materialen, software, etc. uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

#### **Artikel 14. Klachten en geschillen**

1. Ontevredenheid over de dienstverlening is uitermate vervelend. Om hier adequaat op te kunnen reageren dient Opdrachtgever Zorgverlener direct hiervan op de hoogte te brengen. Klachten over de geleverde Diensten dienen, op straffe van verval, schriftelijk en binnen 30 dagen na het einde van de Overeenkomst bij Zorgverlener gemeld te worden.
2. Klachten over de factuur dienen, op straffe van verval, schriftelijk en binnen 14 dagen na factuurdatum bij Zorgverlener gemeld te worden.
3. Een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
4. Indien een klacht gegrond is, zal Zorgverlener alsnog nakomen zoals overeengekomen, tenzij dit reeds voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
5. Zorgverlener is aangesloten bij de Klachten- en geschillencommissie van SoloPartners.
6. Zorgverlener is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van Derden zoals bedoeld in artikelen 3.2 en 9.3.

#### **Artikel 15. Annulering**

1. Annulering, door Opdrachtgever of Cliënt, van een begeleidingssessie dient telefonisch of per e-mail te geschieden.
2. Bij annulering door Opdrachtgever of Cliënt minder dan 24 uur voordat de begeleidingssessie begint, is Opdrachtgever 100% van de hoofdsom verschuldigd.
3. Indien Opdrachtgever zonder annulering niet van de dienstverlening gebruikmaakt is hij 100% van de kosten verschuldigd.

#### **Artikel 16. Opzegging**

1. Beide Partijen kunnen te allen tijde de Overeenkomst schriftelijk opzeggen. Opzegging door Zorgverlener dient evenwel met redenen omkleed te geschieden.
2. Ingeval van tussentijdse opzegging door Opdrachtgever, is deze jegens Zorgverlener het volle honorarium verschuldigd, indien de honorering plaatsvindt op basis van tijdseenheden of verrichtingen conform een overeengekomen of gebruikelijk tarief. In overige gevallen is Cliënt het honorarium verschuldigd overeenkomstig het bepaalde in art. 7:411 BW.
3. Bij een onderbreking van de Overeenkomst welke meer dan zes maanden duurt, wordt de opdracht als beëindigd beschouwd.
4. Artikel 15 is bij het afbreken van de dienstverlening overeenkomstig van toepassing.

#### **Artikel 17. Trainingen**

1. Na inschrijving voor de training zendt Zorgverlener een factuur met betrekking tot de training aan de Opdrachtgever.
2. Betaling door Opdrachtgever dient plaats te vinden binnen 14 dagen na de factuurdatum, maar uiterlijk twee dagen voor aanvang van de (eerste) training.
3. Indien Opdrachtgever niet voor aanvang van de training voldaan heeft aan zijn betalingsverplichting, dan zal Zorgverlener deze training niet uitvoeren. Opdrachtgever dient alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen, waarna er een nieuwe datum voor de training wordt bepaald.
4. Annulering van de training is slechts mogelijk door middel van een schriftelijke mededeling onder de volgende voorwaarden:



- a. annulering tot twee weken voor aanvang, 50 % restitutie van het factuurbedrag;
  - b. annulering tot één week voor aanvang, 25 % restitutie van het factuurbedrag;
  - c. annulering minder dan één week voor aanvang, geen restitutie van het factuurbedrag.
5. De training is niet op naam en bij verhindering mag Opdrachtgever een vervanger naar de training sturen. Opdrachtgever dient dit zo snel mogelijk te melden bij Zorgverlener.
  6. Zorgverlener behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende deelname, ziekte etc. een training schriftelijk te annuleren. In overleg met Opdrachtgever vindt dan een overboeking plaats naar dezelfde training op de eerstkomende beschikbare datum.
  7. Op verzoek van Opdrachtgever is het mogelijk om de training naar een andere datum en/of tijdstip te verplaatsen, tot 14 werkdagen voor aanvang van de training. De kosten van deze verplaatsing worden bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
  8. Verplaatsen van deelname naar een andere datum (of data) is kosteloos mogelijk tot 14 werkdagen voor de training. Daarna zijn de boven- en onderstaande annuleringsvoorwaarden onverkort van toepassing. Verplaatsing van deelname naar een volgende training is alleen mogelijk wanneer er nog plaats is voor de betreffende volgende training.
  9. Zorgverlener behoudt zich het recht voor om een training te annuleren bij onvoldoende belangstelling en/of in het geval zich een overmachtssituatie voordoet, zulks ter beoordeling van Zorgverlener, en/of het dagprogramma te wijzigen wanneer de omstandigheden dit vereisen. Wanneer een training wordt geannuleerd door Zorgverlener, krijgt Opdrachtgever het volledige bedrag dat betaald is voor de betreffende training retour of wordt in overleg met Opdrachtgever een alternatieve trainingsdatum gepland.
  10. In geval van overlijden van de Opdrachtgever, dan wel het zich voordoen van een overmachtssituatie aan de zijde van de Opdrachtgever en/of Cliënt, bijvoorbeeld een ongeval of plotselinge ziekte, als gevolg waarvan Opdrachtgever/Cliënt redelijkerwijze niet in staat mag worden geacht op de geplande training te verschijnen, zal Zorgverlener, aan de hand van de specifieke omstandigheden van het geval, beoordelen of restitutie van het trainingsgeld kan worden overwogen. In voorkomende gevallen, ter beoordeling van Zorgverlener, kan een training in overleg met Opdrachtgever/Cliënt in het geval van aantoonbare overmacht worden verplaatst naar een andere datum. Zorgverlener is echter nimmer verplicht tot restitutie van het trainingsgeld of verplaatsing van de training.

#### **Artikel 18. Slotbepalingen**

1. Deze voorwaarden blijven van kracht indien Zorgverlener van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.
2. Zorgverlener is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende Overeenkomsten, tenzij Partijen anders overeenkomen.
3. Alle rechtsverhoudingen tussen Zorgverlener en Opdrachtgever waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
4. Indien sprake is van een geschil dan trachten Partijen in eerste instantie tot een oplossing te komen in een mediation procedure. Indien een geschil ook na deze procedure blijft bestaan dan wordt het uitsluitend voorgelegd aan de rechter binnen het Arrondissement Noord-Nederland, locatie Groningen. Deze is bij uitsluiting bevoegd ter zake van ieder geschil tussen Partijen dat verband houdt met de onderhavige Overeenkomst.
5. Er is sprake van een geschil als bedoeld in het vierde lid zodra één der Partijen dat stelt.
6. Deze voorwaarden treden op 10 april 2024 in werking.