

Algemene voorwaarden Neuro-Atarassie

1. BEDRIJFSOMSCHRIJVING

Neuro-Atarassie richt zich op coaching & consulting voor naasten & mantelzorgers van mensen met niet-angeboren hersenletsel (NAH).

Neuro-Atarassie staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 89866762.

2. DEFINITIES

Opdrachtnemer: Neuro-Atarassie.

Opdrachtgever: De (rechts)persoon die gebruikmaakt van de aangeboden diensten van Neuro-Atarassie, dus u als client.

Diensten: Alle werkzaamheden genoemd in een overeenkomst en/of daaruit voortvloeien en direct verband houden met de overeenkomst.

Aanbieding: Elk voorstel voor diensten aan particulieren en bedrijven.

Overeenkomst: Elke afspraak die naar aanleiding van een aanbieding tot stand komt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de te verlenen diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.

3. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten, offertes, diensten en producten die Neuro-Atarassie aanbiedt. Door een aanbieding te accepteren en/of een overeenkomst af te sluiten gaat de opdrachtgever met de algemene voorwaarden akkoord.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten.

4. AANBIEDING EN OVEREENKOMST

Een aanbieding heeft een geldigheidsduur van 7 dagen. Aanvaarding van de aanbieding na de genoemde termijn heeft geen bindende voorwaarden voor de opdrachtnemer.

Elke overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer komt tot stand door wederzijds akkoord. De opdrachtnemer bevestigt afspraken aan de opdrachtgever per e-mail. Desgewenst maakt de opdrachtnemer een schriftelijk exemplaar dat de opdrachtgever voor aanvang van de opdracht bevestigt per e-mail. Mondelinge afspraken gelden wanneer deze per e-mail zijn bevestigd.

Het in de overeenkomst genoemde honorarium is in euro en exclusief BTW (dit vanwege de Kleineondernemersregeling (KOR)).

5. BEDENKTIJD

De opdrachtgever heeft het wettelijke recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de opdrachtgever de opdrachtnemer via een ondubbelzinnige verklaring per e-mail op de hoogte stellen van de beslissing de overeenkomst te herroepen. Het woord 'herroeping' moet in de onderwerpregel worden vermeld.

Om de herroepingstermijn na te leven, volstaat het om de e-mail betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Als de opdrachtgever de overeenkomst herroept, ontvangt de opdrachtgever alle betalingen die tot op dat moment gedaan zijn niet later dan 14 dagen met hetzelfde betaalmiddel terug.

Op verzoek van de opdrachtgever kan al binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen met de dienstverlening worden begonnen. Deze tijdens de bedenktijd geleverde diensten moeten in ieder geval worden betaald, ook als nog niet geleverde diensten worden herroepen. Als alle diensten binnen de bedenktijd worden geleverd, moet het totale dienstenpakket worden betaald en vervalt het recht op bedenktijd.

6. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST & MEDEWERKING OPDRACHTGEVER

De opdrachtnemer voert de overeenkomst naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen uit. De opdrachtnemer heeft met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens waarvan de opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn tijdig, eerlijk en in voldoende mate verstrekt worden aan de opdrachtnemer. Dit geldt ook voor gegevens waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst.

Deze gegevens kunnen o.a. informatie omvatten m.b.t. de medische situatie, sociale situatie, woonsituatie, werk, zorg en/of welzijn. De verwerking van deze gegevens staat beschreven in artikel 7 (Geheimhouding & verwerken van gegevens) en in de privacyverklaring.

Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig, eerlijk en in voldoende mate aan de opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk te stoppen of op te schorten.

De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat de opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Bij online afspraken zijn zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever verantwoordelijk voor een stabiele en voldoende internetverbinding. Als een online afspraak niet kan plaatsvinden vanwege een onvoldoende internetverbinding van de opdrachtgever, kan deze op verzoek van de opdrachtgever en afhankelijk van de beschikbare tijd van de opdrachtnemer eenmaal worden verzet. Als dit niet mogelijk is, vervalt deze afspraak zonder restitutie en zonder dat de opdrachtnemer aansprakelijk is voor eventuele nadelen of (financiële) schade aan de kant van de opdrachtgever.

7. GEHEIMHOUDING & VERWERKEN VAN GEGEVENS

De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer informatie hierover is te vinden in de privacyverklaring op de website neuro-atarassie.nl.

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de geheimhoudingsplichten in stand.

Van de geheimhoudingsplicht mag worden afgeweken als er heldere afspraken over zijn gemaakt, met wederzijds goedvinden.

In het geval van dreigend gevaar voor de opdrachtgever of de opdrachtnemer of de samenleving, heeft de opdrachtnemer het recht de geheimhouding te doorbreken en daartoe bevoegde en bestemde instanties in te lichten.

In het geval dat de wet of een daartoe bevoegde instantie verzoekt om openbaarmaking van gegevens die onder geheimhouding en vertrouwelijke informatie vallen, en de opdrachtnemer zich niet kan beroepen op verschoningsrecht, is de opdrachtnemer verplicht aan dit verzoek te voldoen zonder gehouden te kunnen worden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

8. INTELLECTUEEL EIGENDOM

Alle door de opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals tekeningen, thuiswerk-opdrachten, documenten, et cetera, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever. Ze mogen niet zonder vooraf gegeven toestemming van de opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht. Wanneer hier wel toestemming voor is gegeven, mogen de betreffende stukken worden gedeeld met goedgekeurde derden en met duidelijke bronvermelding. Het is in geen enkel geval toegestaan materiaal van de opdrachtnemer te verkopen aan derden.

9. DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De duur van diensten zoals vastgelegd in de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, kan te allen tijde met wederzijds goedvinden door beide partijen worden verlengd.

De overeenkomst eindigt automatisch met onmiddellijke ingang:

- aan het einde van een eventueel overeengekomen duur van de opdracht;
- door ontbinding van opdrachtnemer;
- met wederzijds goedvinden;
- door faillietverklaring dan wel surseance van betaling van de opdrachtgever.

Als in de overeenkomst een tijdstip is genoemd binnen welke de diensten van de opdrachtnemer moeten worden afgenomen, vindt geen restitutie plaats van niet-afgenomen diensten wanneer deze termijn wordt overschreden.

Beëindiging van de overeenkomst staat los van de financiële verplichting van de opdrachtgever die nagekomen dient te worden.

10. BETALINGSVOORWAARDEN

Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum, op de door de opdrachtnemer aan te geven wijze. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

Is de opdrachtgever in verzuim behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ook is de opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien de opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft, is de opdrachtgever ook verschuldigd de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te betalen die met deze incasso gemoeid zijn.

Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient de opdrachtgever dit binnen twee weken na het ontvangen van de factuur per e-mail kenbaar te maken bij de opdrachtnemer. Het woord 'factuur' moet in de onderwerpregel worden vermeld.

Betaling in twee deelen kan alleen na akkoord van de opdrachtnemer. In dit geval ontvangt de opdrachtgever meerdere facturen. De betaling van elke factuur is verplicht binnen 14 dagen na factuurdatum.

11. ANNULERINGSVOORWAARDEN

De opdrachtgever heeft het recht een overeenkomst te annuleren. Dat kan per e-mail. Het woord 'annulering' moet in de onderwerpregel worden vermeld.

Bij annulering van een overeenkomst binnen 5 werkdagen voor de aanvang ervan, is de opdrachtgever verplicht 100% van het overeengekomen bedrag te betalen. Bij annulering langer dan 5 werkdagen, maar binnen 1 maand, is de opdrachtgever verplicht 50% van het overeengekomen bedrag te betalen.

In geval dat de opdrachtgever na aanvang van de overeenkomst deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op terugbetaling.

De wettelijke bedenktijd (zoals beschreven in artikel 5) blijft hierdoor onaangetast.

De opdrachtnemer heeft het recht om een opdrachtgever te weigeren en een overeenkomst te annuleren, zonder opgaaf van redenen. De opdrachtnemer bevestigt de annulering c.q. weigering per e-mail en betaalt in dat geval 100% van het tot dan toe door opdrachtgever betaalde bedrag terug. Daarmee is de overeenkomst beëindigd zonder verdere verplichtingen of aanspraken over en weer.

12. VERZETTEN VAN AFSPRAKEN OF NIET-VERSCHIJNEN

Tijdig verzetten van een afspraak is mogelijk, dit kan telefonisch of per e-mail. Het verzoek tot annulering of verzet moet uiterlijk 2 werkdagen voor de afspraak worden gemeld. De afspraak kan dan eenmalig kosteloos worden verzet.

Als de opdrachtgever minder dan 2 werkdagen voor de afspraak wil annuleren of verzetten, of niet verschijnt voor een gepland gesprek (fysiek of online), wordt het gesprek als uitgevoerd beschouwd en is een vervangende afspraak of restitutie niet mogelijk. Eventuele reiskosten van de opdrachtnemer worden in rekening gebracht en zijn voor rekening van de opdrachtgever.

In geval van aantoonbare ziekte van de opdrachtgever kan een afspraak eenmalig tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos worden verplaatst.

De opdrachtnemer heeft het recht om afspraken te verzetten of te annuleren als zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.

13. AANSPRAKELIJKHEID

De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor schade is beperkt tot de aantoonbare extra kosten die de opdrachtgever mogelijk moet maken doordat een ander de onafgemaakte opdracht moet voltooien, gelimiteerd tot het deel van de waarde van de opdracht waar geen uitvoering aan kon worden gegeven door opdrachtnemer. De opdrachtnemer is evenwel nooit aansprakelijk voor vertraging in de uitvoering van de overeengekomen diensten.

Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is uitgesloten.

De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die de opdrachtgever lijdt als gevolg van handelingen of beslissingen die op basis van of tijdens de dienstverlening zijn genomen. De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor alle genomen beslissingen.

De opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor gevolgschade.

De wettelijke verplichting tot schadevergoeding, bijvoorbeeld in geval van onrechtmatige daad of toerekenbaar tekortschieten in een verplichting, blijft hierdoor onaangetast.

14. MEDISCHE DISCLAIMER

De diensten van de opdrachtnemer omvatten noch het stellen van een diagnose, noch een behandeling. Het doel van de diensten is niet om de opdrachtgever of zijn naaste op enigerlei wijze te genezen. De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor alle genomen beslissingen.

15. KLACHTENPROCEDURE

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking schriftelijk en gemotiveerd per e-mail te worden ingediend. Het woord 'klacht' moet in de onderwerpregel worden vermeld. Mocht de opdrachtgever een klacht indienen, dan krijgt hij zo spoedig mogelijk, meestal binnen acht werkdagen, en in redelijkheid een reactie hierop. De opdrachtnemer doet alle moeite om samen met de opdrachtgever het probleem op te lossen.

Indien opdrachtgever en opdrachtnemer geen overeenstemming kunnen bereiken over een oplossing, kan een mediator of een arbitragecommissie worden ingeschakeld in het arrondissement waar Neuro-Atarassie is gevestigd (Arnhem).

Klachten worden door de opdrachtnemer geregistreerd en een jaar bewaard. Bij geschillen geldt dat op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer het Nederlands recht van toepassing is.

Is een klacht gegrond, zal de opdrachtnemer de diensten alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever per e-mail kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeenkomst niet meer mogelijk of zinvol is, zal de opdrachtgever slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13 (Aansprakelijkheid).

16. FORCE MAJEURE (OVERMACHT)

Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die buiten de wil van opdrachtnemer en opdrachtgever is gelegen en de nakoming van contractuele verplichtingen onmogelijk maakt. Die overmachtssituatie kon niet worden voorzien op het moment van contractsluiting. Voorbeelden van overmacht zijn overheidsmaatregelen, terroristische daden, oorlog, epidemie/pandemie, natuurgeweld/ramp, staking, langdurige grootschalige storingen in de internetinfrastructuur, onverwachte ziekte.

De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige vertraging of niet-nakoming van de verplichtingen onder het gesloten contract, voor zover deze vertraging of niet-nakoming het gevolg is van een overmachtssituatie. Onder geen beding is de opdrachtnemer aansprakelijk voor enige indirecte, incidentele of gevolgschade, of voor verlies van winst of gegevens, die voortvloeit uit een door overmachtssituatie niet of niet volledig of laat vervuld contract.

Als de situatie van overmacht langer dan drie maanden duurt, hebben zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen door middel van een bericht per e-mail aan de andere partij. In dit geval bestaat er geen verplichting tot schadevergoeding door de opdrachtnemer. Als het contract op het moment van beëindiging al volledig is betaald en voor minder dan 50% is uitgevoerd, krijgt de opdrachtgever 50% van het betaalde bedrag terug. Als er alleen een aanbetaling is gedaan of als het contract al voor 50% of meer is uitgevoerd, vindt er geen terugbetaling plaats.

17. WIJZIGING VAN DE VOORWAARDEN

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Vernietiging of vernietigbaarheid van enige bepaling van de algemene voorwaarden laat geldigheid van overige onverlet.

Die actuele versie van de algemene voorwaarden is online te vinden onder www.neuro-atarassie.nl.