

Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
Gebruiker: de gebruiker van de Algemene Voorwaarden, vertegenwoordiger van WerkZorgCombinatie
Opdrachtgever: de wederpartij van gebruiker.

Artikel 2 Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor ieder aanbod, iedere offerte en iedere overeenkomst, waaronder digitaal geleverde producten en diensten tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Eventuele afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3 Aanbod en offerte

1. Een aanbod of offerte kan worden herroepen, tenzij het een termijn voor de aanvaarding inhoudt of de onherroepelijkheid ervan op andere wijze uit het aanbod of de offerte volgt.
2. De herroeping van een aanbod of offerte kan slechts geschieden, zolang het aanbod of de offerte niet is aanvaard.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
4. Het aanbod of de offerte geldt niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
5. Aanvaarding van de offerte kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de overeenkomst met terzijdestelling van het bepaalde in artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek en artikel 407 lid 2 Burgerlijk Wetboek naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
4. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst materiële dan wel niet-materiële schade lijden die aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 5 Nakomen afspraken

1. Indien een cliënt zijn/haar individuele afspraak minder dan 24 uur van te voren annuleert, of niet op de afspraak verschijnt, dan zal het volledige bedrag in rekening gebracht worden.
2. Bij annulering van een training of dienst korter dan twee weken voor aanvang wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Bij annulering van de opdracht minder dan 2 weken voor aanvang, wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.

Artikel 6 Beëindiging counsellingstraject

1. Een cliënt kan op elk gewenst moment stoppen met de begeleiding, mits dat minstens 24 uur voor de volgende afspraak is aangegeven.

2. Een werkgever dient minstens twee weken van te voren aan te geven dat een traject beëindigd dient te worden, zodat gebruiker en cliënt in de gelegenheid zijn het traject zorgvuldig af te ronden.

Artikel 7 Betaling

1. Betaling dient te geschieden in de valuta waarin is gedeclareerd. Opdrachtgever ontvangt bij contante betaling een factuur met de aantekening dat het bedrag is voldaan.
2. Indien opdrachtgever niet contant betaalt, dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd.
3. Betreffende counselling is de eerste afspraak een oriënterend gesprek en dient om vast te stellen of eventuele vervolggesprekken zinvol zijn. Genoemde afspraak is nadrukkelijk geen zogenoemd "intakegesprek". Deze afspraak is kosteloos.
4. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
5. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
7. Gebruiker heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.
Gebruiker kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.
8. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en kan gebruiker, zonder daardoor in verzuim te komen, besluiten de dienstverlening aan opdrachtgever op te schorten dan wel de overeenkomst met opdrachtgever met onmiddellijke ingang te beëindigen. Gebruiker zal opdrachtgever van zijn eventuele voornemen tot opschorting van de dienstverlening dan wel beëindiging van de overeenkomst schriftelijk in kennis stellen.

Artikel 8 Bruikleen

1. Alle door gebruiker aan opdrachtgever in bruikleen gegeven zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van gebruiker, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. De opdrachtgever is niet bevoegd de in bruikleen gegeven zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de in bruikleen gegeven zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht gebruiker zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

Artikel 9 Herroepingsrecht

1. Gekochte online-trainingen kunnen niet geretourneerd worden.
2. De consument kan een dienstovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden, zolang de dienst nog niet betaald is. De gebruiker mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

3. De in lid 2 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Artikel 10 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. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer 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.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 11 Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer 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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 12 Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke 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 (mail)adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, 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 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 13 Incassokosten

1. Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een maximum van € 50,00 (Zegge: vijftig euro).

2. Indien gebruiker hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

Artikel 14 Onderzoek, klachten mbt counselling

1. Klachten met betrekking tot de mate waarin en/of de wijze waarop gebruiker de overeengekomen werkzaamheden verricht of verricht heeft kunnen door opdrachtgever binnen 30 dagen na vaststelling of vermoeden van in gebreke zijn van gebruiker, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van genoemde werkzaamheden mondeling door opdrachtgever aan gebruiker worden gemeld en eventueel behandeld.
2. Indien mondelinge behandeling van onder 1. genoemde klachten om voor opdrachtgever zwaarwegende redenen niet kan plaatshebben kan opdrachtgever deze klachten schriftelijk melden bij gebruiker. Hierbij gelden dezelfde termijnen als bij mondelinge aanmelding van klachten.
3. De opdrachtgever kan, indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, een klacht indienen bij de Algemene Beroepsvereniging voor Counselling (ABvC).

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Indien gebruiker aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assureur van gebruiker in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
3. In afwijking van hetgeen onder 2. van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan gebruiker toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
5. Onder schade aan personen of aan zaken wordt niet verstaan de door opdrachtgever gemaakte kosten van maatregelen ter voorkoming van schade als bedoeld in artikel 6:96 BW en vergelijkbare wettelijke bepalingen, daaronder begrepen de daaruit voortvloeiende schade.
6. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, emotionele schade of schade voortvloeiende uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met gebruiker. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes.
7. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker of zijn ondergeschikten.

Artikel 16 Vrijwaringen

1. De opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte dan wel in bruikleen gegeven materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien opdrachtgever aan gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert de opdrachtgever dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 17 Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.
3. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker zijn verplichtingen had moeten nakomen.
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. Voor zover gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 18 Geheimhouding

1. 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 de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 19 Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, behoudt gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die gebruiker toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Al het door de gebruiker ontwikkelde materiaal mag zonder de uitdrukkelijke toestemming van WerkZorgCombinatie niet worden bewerkt of verwerkt in andere publicaties zonder bronvermelding.
3. Gebruiker behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 20 Wijziging van de algemene leveringsvoorwaarden

1. Gebruiker behoudt zich het recht voor deze algemene leveringsvoorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
3. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de gewijzigde algemene leveringsvoorwaarden, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden met ingang van de wijzigingsdatum van de algemene leveringsvoorwaarden of binnen 7 dagen na de ontvangstdatum van de wijziging van de algemene leveringsvoorwaarden indien deze ontvangstdatum ligt na de ingangsdatum van de wijziging.

Artikel 21 Geschillen

1. De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 22 Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.