

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMSTEN

1. Algemeen/Toepassing

- 1.1. Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn met uitsluiting van de voorwaarden van opdrachtgever van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de uitvoering van alle overeenkomsten (inclusief vervolgoedprachten) tussen opdrachtnemer en Zorg-Makelaar(hierna te noemen: Zorg-Makelaar) en opdrachtgever.
- 1.2. Afwijkende voorwaarden maken deel uit van een overeenkomst tussen Zorg-Makelaar en opdrachtgever, indien die voorwaarden door Zorg-Makelaar uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

2. Totstandkoming overeenkomst

- 2.1. Een overeenkomst tussen Zorg-Makelaar en opdrachtgever komt tot stand door een door beide partijen ondertekende overeenkomst van opdracht.
- 2.2. De overeenkomst met opdrachtgever heeft geen andere inhoud, dan door Zorg-Makelaar in de overeenkomst is vermeld.
- 2.3. Opdrachtgever mag de uit de overeenkomst met Zorg-Makelaar voortvloeiende rechten en/of verplichtingen zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Zorg-Makelaar noch geheel noch gedeeltelijk aan een derde of derden overdragen.

3. Aanbiedingen/offertes

- 3.1. Alle aanbiedingen, offertes en prijzen van Zorg-Makelaar, waar ook gepubliceerd of hoe ook gedaan, zijn steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 3.2. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en overeenkomst van opdracht zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders aangegeven.

4. Duur en beëindiging

- 4.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een vooraf overeengekomen vergoeding, of uren ,tenzij anders overeengekomen.
- 4.2. De overeenkomst kan zowel door Zorg-Makelaar als door opdrachtgever worden opgezegd met inachtneming van een termijn van een maand. Opzegging dient per aangetekende brief te geschieden.
- 4.3. Indien meer tijdseenheden nodig zijn om de overeengekomen werkzaamheden naar behoren te verrichten of indien een wijziging in de opdracht hiertoe aanleiding geeft, dan zal Zorg-Makelaar de opdrachtgever hieromtrent vooraf en schriftelijk informeren. Het aantal tijdseenheden dat het overeengekomen aantal te boven gaat zal afzonderlijk gefactureerd worden.
- 4.4. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn gerechtigd deze overeenkomst bij schriftelijke mededeling met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
* de wederpartij toerekenbaar te kort komt in de nakoming van één van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst;

* indien de wederpartij surséance van betaling aanvraagt, failliet is verklaard of wordt ontbonden;

* bij omstandigheden van gewichtige aard, waarbij van partijen, of één der partijen, niet kan worden gevergd de overeenkomst tot de overeengekomen duur voort te zetten.

- 4.5. Het eindigen van deze overeenkomst om welke reden dan ook ontslaat partijen niet van de lopende verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst.

5. Uitvoering overeenkomst van opdracht

- 5.1. Zorg-Makelaar ondersteunt opdrachtgever door het ter beschikking stellen van consultants bij de uitvoering van de in de opdrachtbevestiging genoemde/omschreven opdracht.
- 5.2. Zorg-Makelaar voert een opdracht in overleg uit.
- 5.3. Voor een goede uitvoering van de opdracht heeft Zorg-Makelaar recht op inzage in alle relevante documenten en gegevens, deze zullen tijdig en in de gewenste vorm aan Zorg-Makelaar ter beschikking gesteld worden.
- 5.4. De in het kader van de overeenkomst verkregen gegevens zullen door Zorg-makelaar vertrouwelijk worden behandeld en niet zonder toestemming van de opdrachtgever aan derden ter kennis worden gebracht, voor zover deze derden niet bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn.
- 5.5. Zorg-Makelaar zal de overeenkomst van opdracht overeenkomstig naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 5.6. Het is Zorg-Makelaar toegestaan een andere consultant aan te wijzen dan diegene die de overeengekomen werkzaamheden uitvoert of zal uitvoeren indien hiertoe aanleiding bestaat op grond van overmacht.
- 5.7. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Zorg-makelaar het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

6. Vergoeding en betaling honorarium

- 6.1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de Overeenkomst van opdracht een vast honorarium overeenkomen. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
- 6.2. Zorg-makelaar is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien Zorg-makelaar kan aantonen dat tussen het moment van aanbieding en levering, de tarieven ten aanzien van bijvoorbeeld lonen aanmerkelijk zijn gestegen.
- 6.3. Zorg-Makelaar zal de opdrachtgever het Voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. Zorg-Makelaar zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan vermelden.
- 6.4. Indien opdrachtgever de door Zorg-makelaar kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden is opdrachtgever

- gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van Zorg-makelaar genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.
- 6.5. De door opdrachtgever aan Zorg-Makelaar verschuldigde vergoeding zal door opdrachtgever worden betaald binnen 21 dagen na ontvangst van de daarop betrekking hebbende factuur, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Betaling dient te geschieden door overmaking van het verschuldigde op de bankrekening van Zorg-Makelaar. Betaling van het verschuldigde aan een ander dan Zorg-Makelaar, geldt niet als een bevrijdende betaling.
- 6.6. Indien de opdrachtgever enig door hem verschuldigd bedrag niet tijdig voldoet, dan wel indien opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, is opdrachtgever van rechtswege in gebreke, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist. In dat geval zijn alle vorderingen van Zorg-Makelaar onmiddellijk opeisbaar terwijl Zorg-Makelaar tevens aanspraak heeft op vergoeding van een vertragingsrente van 1,5% per maand, waarbij een gedeelte van een maand wordt gerekend als een volle maand.
- 6.7. Alle buitengerechtigde en gerechtelijk op de in vordering vallende kosten zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden gesteld op ten minste 10% van het totaal verschuldigde bedrag, met een minimum van € 160.
- 6.8. Iedere betaling door opdrachtgever strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente en vervolgens tot voldoening van de op de in vordering vallende kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door opdrachtgever in mindering op de in hoofdsom openstaande vorderingen.
- 6.9. Indien opdrachtgever de juistheid van een onderdeel van een factuur betwist, is hij niettemin gehouden tot betaling van het niet-betwiste gedeelte. Opdrachtgever is niet gerechtigd om zich te beroepen op schuldvergelijking.
- 6.10. Bezwaren tegen de juistheid van een factuur dienen binnen 21 dagen na factuurdatum schriftelijk, gemotiveerd, aan Zorg-Makelaar bekend te worden gemaakt, bij gebreke waarvan opdrachtgever wordt geacht met de gehele factuur te hebben ingestemd.
- 7. Verplichtingen Zorg-Makelaar**
- 7.1. Zorg-Makelaar zal al datgene doen, wat in het kader van de opdracht in redelijkheid verwacht mag worden om de opdracht naar tevredenheid van de opdrachtgever te vervullen.
- 7.2. Indien Zorg-Makelaar niet voldoet aan zijn in het vorige lid vermelde verplichting, is opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen.
- 7.3. Zorg-Makelaar zal zich onthouden van handelingen en beslissingen, waardoor de uitvoering van de opdracht vertraagd of belemmerd wordt.
- 8. Verplichtingen opdrachtgever**
- 8.1. Opdrachtgever zal al datgene doen wat redelijkerwijs verwacht mag worden om de opdracht te doen slagen.
- 8.2. Indien opdrachtgever niet voldoet aan zijn in het vorige lid vermelde verplichting, is Zorg-makelaar gerechtigd de opdracht te beëindigen zonder dat Zorg-Makelaar enige aanspraak op betaling van enig te factureren bedrag verliest of verplicht is tot terugbetaling van reeds ontvangen factuurbedragen.
- 8.3. Opdrachtgever zal zich onthouden van handelingen en beslissingen, waardoor de uitvoering van de opdracht vertraagd of belemmerd wordt. Indien opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige volzin bepaalde en hierdoor extra kosten door Zorg-Makelaar moeten worden gemaakt, dan komen deze voor rekening van de opdrachtgever.
- 8.4. Zorg-Makelaar is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
- * opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
 - * na het sluiten van de overeenkomst Zorg-makelaar ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet na zal komen, is de opschorting slechtvaardig; zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
 - * opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn plichten uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- 9. Annulering**
- 9.1. In geval van afzegging brengt Zorg-Makelaar alle reeds specifiek voor deze werkzaamheden gemaakte kosten in rekening, ongeacht de termijn van afzegging. Onder deze kosten worden mede verstaan: tijdseenheden besteed aan het voorbereiden van een advies of gesprek.
- 9.2. Indien voor werkzaamheden als genoemd in dit artikel geen afzonderlijke prijs is overeengekomen, wordt het verschuldigde bedrag berekend aan de hand van de voor de geannuleerde werkzaamheden begrote of reeds bestede tijdseenheden tegen het voor de betreffende consultant geldende tarief.
- 9.3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft Zorg-makelaar recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Zorg-makelaar zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.
- 10. Klachtenregeling.**
- 10.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Zorg-Makelaar. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkomingen te bevatten, zodat Zorg-Makelaar in staat is adequaat te reageren.
- 10.2. Indien een klacht gegrond is, zal Zorg-Makelaar de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden.
- Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

- 10.3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Zorg-Makelaar slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Zorg-Makelaar is aansprakelijk voor door opdrachtgever geleden schade die het gevolg is van een aan Zorg-Makelaar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verbintenis, indien en voor zover deze aansprakelijkheid is gedekt door zijn verzekering.
- 11.2. Voor zover aansprakelijk, is Zorg-Makelaar uitsluitend aansprakelijk voor de door opdrachtgever en/of derden geleden rechtstreekse schade. Gevolgschade, bedrijfsschade en/of immateriële schade, hoe dan ook genaamd, wordt uitdrukkelijk uitgesloten aangezien de voorliggende keuzen in het Persoonsgebonden Budgettraject te allen tijde door de opdrachtgever worden gemaakt en in geen enkel geval door Zorg-Makelaar of zijn consultants.
- 11.3. Opdrachtgever dient zich desgewenst tegen deze schade te verzekeren.
- 11.4. Voor elke opdracht, zoals genoemd in de betreffende dienstverleningsovereenkomst, is de totaal door Zorg-Makelaar met betrekking tot die opdracht te vergoeden rechtstreekse schade beperkt tot het bedrag, dat opdrachtgever ter zake van deze opdracht bij gehele vervulling aan Zorg-Makelaar verschuldigd zou zijn, met een maximum van € 45.000.
- 11.5. Zorg-Makelaar is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Zorg-Makelaar is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Zorg-Makelaar kenbaar behoorde te zijn.
- 11.6. Opdrachtgever vrijwaart Zorg-Makelaar voor eventuele aanspraken door derden, die in verband met de uitvoering van het contract schade lijden welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.
- 11.7. De opdrachtgever vrijwaart Zorg-Makelaar voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

12. Overmacht

- 12.1. Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst als gevolg van Zorg-Makelaar niet toerekenbare oorzaak, waaronder mede wordt verstaan: ziekte en overlijden van gekwalificeerd personeel van Zorg-Makelaar, computer-, fax- en modemstoringen, storingen in de levering van energie, waterschade, alsmede andere gelijksoortige oorzaken zowel in de onderneming van opdrachtnemer als in de onderneming van door de opdrachtnemer ingeschakelde derden.
- 12.2. Indien nakoming van deze overeenkomst door overmacht tijdelijk onmogelijk is, worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin nakoming van deze overeenkomst door overmacht onmogelijk is langer duurt dan twee maanden zijn zowel Zorg-Makelaar als opdrachtgever bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.
- 12.3. Indien nakoming van deze overeenkomst reeds blijvend onmogelijk is of binnen de in het voorgaande lid vermelde termijn wordt, zijn zowel Zorg-

Makelaar als opdrachtgever bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

- 12.4. Indien Zorg-Makelaar bij het intreden al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of ten gevolge van de overmacht slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is Zorg-Makelaar gerechtigd de reeds verrichte resp. de te verrichten prestaties in rekening te brengen en is opdrachtgever gehouden deze rekening te voldoen.

13. Algemene Bepalingen

- 13.1. 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 meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 13.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Zorg-Makelaar gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Zorg-Makelaar zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk danwel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Zorg-Makelaar niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- 13.3. Het eigendom van de door Zorg-Makelaar in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden vervaardigde rapporten, documenten en andere geschriften en van de gegevensdragers waarop Zorg-Makelaar in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst gegevens heeft vastgelegd behoort toe aan opdrachtgever.
- 13.4. Zorg-Makelaar zal opdrachtgever bij het beëindigen van deze overeenkomst om welke reden dan ook in het bezit stellen van alle zaken als overeengekomen.
- 13.5. Het is Zorg-Makelaar niet toegestaan zonder toestemming van opdrachtgever voor eigen gebruik of voor anderen dan medewerkers van opdrachtgever kopieën te maken van de in lid 1 van dit artikel bedoelde geschriften of van de gegevens vastgelegd op de in dat lid bedoelde gegevensdragers.
- 13.6. Alle materialen die aan opdrachtgever zijn ter beschikking gesteld blijven eigendom van Zorg-Makelaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan materiaal, van welke aard dan ook, openbaar te maken, te verveelvoudigen of te exploiteren, op welke wijze dan ook. Tevens dienen alle materialen die gedurende de looptijd van deze overeenkomst aan opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, op eerste vordering daartoe aan Zorg-Makelaar te worden geretourneerd.

14. Bescherming persoonsgegevens

- 14.1. Zorg-Makelaar conformeert zich aan de wettelijke regelgeving zoals omschreven in de Wet van 06 juli 2000, stb.302, houdende regels inzake de bescherming van persoonsgegevens (wet bescherming persoonsgegevens), zoals gewijzigd bij de Wetten van 5 april 2001, Stb.

180, 6 december 2001, Stb. 581 en 584, 12 december 2001, Stb. 664, en 7 februari 2002, Stb. 148.

15. Toepasselijk recht/geschillen

- 15.1. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten en nadat het geschil is voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van de NBEC.
- 15.2. Op elke opdracht tussen Zorg-Makelaar en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 15.3. Alle geschillen tussen Zorg-Makelaar en opdrachtgever uit hoofde van een verstrekte opdracht met betrekking tot een opdracht, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde Rechter te Arnhem, of zulks ter keuze van Zorg-Makelaar, aan de bevoegde rechter in de woonplaats van opdrachtgever.