

1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1. Kwestie van Zorg: de gebruiker van de algemene voorwaarden, te weten Kwestie van Zorg gevestigd te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72125217.
2. Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de diensten van Kwestie van Zorg, te weten de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of werkgever.
3. Client: de natuurlijke persoon die begeleidt wordt door Kwestie van Zorg.
4. WMO: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)

2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en alle door Kwestie van Zorg te sluiten overeenkomsten.
2. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle overeenkomsten met Kwestie van Zorg, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.
3. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, gelden algemene voorwaarden van opdrachtgevers voor de aan Kwestie van Zorg verstrekte opdrachten slechts voor zover deze niet in strijd zijn met de onderhavige algemene voorwaarden. In geval van twijfel omtrent de vraag of zodanige strijdigheid bestaat, prevaleren de algemene voorwaarden van Kwestie van Zorg.
4. De opdrachtgever, die eenmaal onder onderhavige voorwaarden werd gecontracteerd, wordt geacht stilzwijgend met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op later met Kwestie van Zorg gesloten overeenkomsten akkoord te zijn gegaan.
5. Wijzigingen die door Kwestie van Zorg in de algemene voorwaarden worden aangebracht gelden jegens opdrachtgever vanaf één maand na de datum waarop de gewijzigde algemene voorwaarden aan de opdrachtgever schriftelijk zijn medegedeeld, tenzij de opdrachtgever, Kwestie van Zorg binnen veertien kalenderdagen na ontvangst van de mededeling schriftelijk in kennis stelt van het feit dat hij tegen de wijziging van de algemene voorwaarden bezwaar maakt.
6. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Kwestie van Zorg en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

3. Aanbieding, offertes en overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en offertes van Kwestie van Zorg zijn -tenzij anders aangegeven- exclusief btw, geheel vrijblijvend en geldig gedurende 30 kalenderdagen, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. Opdrachten en wijzigingen zijn voor Kwestie van Zorg pas bindend, na haar schriftelijke aanvaarding ervan.
3. Indien opdrachtgever niet binnen 8 kalenderdagen schriftelijk zijn bezwaren tegen de opdrachtbevestiging van Kwestie van Zorg kenbaar heeft gemaakt wordt deze opdrachtbevestiging geacht de inhoud van de overeenkomst juist weer te geven.
4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Kwestie van Zorg daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Kwestie van Zorg anders aangeeft.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Kwestie van Zorg niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen of offertes gelden niet voor toekomstige opdrachten.

4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, kan Kwestie van Zorg na overleg met de opdrachtgever bepaalde werkzaamheden laten verrichten door derden.
2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Kwestie van Zorg 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 Kwestie van Zorg worden verstrekt, bij gebreke waarvan Kwestie van Zorg het recht heeft de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
3. De overeenkomst wordt uitgevoerd op het woonadres van de cliënt, tenzij anders wordt

overeengekomen. Kwestie van Zorg is niet verplicht om een faciliteit ter uitvoering van de overeenkomst ter beschikking te stellen.

4. Afzeggingen van afspraken door de opdrachtgever dienen 24 uur voor aanvang van de afspraak schriftelijk door Kwestie van Zorg te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het volledige honorarium in rekening gebracht wordt.

5. Alle bij de overeenkomst betrokken 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. Tenzij wettelijke regelingen zich daartoe verzetten. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel Kwestie van Zorg als de opdrachtgever.

5. Tarieven

1. De tarieven van Kwestie van Zorg zijn exclusief btw en onafhankelijk van het resultaat van de verrichtte werkzaamheden.

2. Indien als gevolg van wet- en regelgeving of cao-verplichtingen prijsbepalende factoren een verhoging ondergaan, dan is Kwestie van Zorg gerechtigd deze te verwerken in de tarieven met ingang van het tijdstip van de wijzigingen. Een dergelijke wijziging geeft de opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te beëindigen.

3. Buiten het in het vorige lid bedoelde geval kunnen de tarieven van prestaties door Kwestie van Zorg worden gewijzigd bij schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever. Aldus gewijzigde tarieven zullen gelden vanaf in voornoemde kennisgeving te vermelden datum, doch in geen geval eerder dan een maand na verzending van de kennisgeving aan de opdrachtgever. Tenzij de opdrachtgever binnen veertien kalenderdagen na ontvangst van deze kennisgeving Kwestie van Zorg schriftelijk in kennis stelt van het feit dat hij bezwaar maakt tegen de voorgenomen verhoging, wordt hij geacht de gewijzigde tarieven te hebben aanvaard.

4. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op basis van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij opdrachtnemer gebruikelijke tarifiering.

6. Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient te geschieden zonder toepassing van verrekening, korting, opschorting of inhouding.

2. Facturen dienen uiterlijk 15 werkdagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door Kwestie van Zorg aan te wijzen bankrekening.

3. Bij niet tijdige, of volledige, betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is. De opdrachtgever is -onverminderd haar overige verplichtingen- vanaf de vervaldatum van de factuur tot de dag der algehele voldoening over de nog openstaande bedragen een rente verschuldigd van 1,5% per maand.

4. Indien de opdrachtgever de factuur geheel of gedeeltelijk betwist, dient hij dit binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk, onder nauwkeurige opgaaf van redenen, aan Kwestie van Zorg te melden. Na het verstrijken van de hierboven bedoelde termijn, wordt opdrachtgever geacht de uitgevoerde werkzaamheden, respectievelijk de factuur, te hebben goedgekeurd. Alsdan worden klachten niet meer door Kwestie van Zorg in behandeling genomen. Betwisting van de factuur ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting en scheidt geen opschortingrecht.

5. Alle kosten van inning, waaronder begrepen de volledige kosten van rechtsbijstand, zowel in als buiten rechte, door wie ook verleend, zijn door de opdrachtgever aan Kwestie van Zorg verschuldigd met het intreden van verzuim als in het tweede lid bedoeld en komen geheel voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten zijn gefixeerd op 15% van de vordering met een minimum van € 50,--

7. Overmacht

1. Ingeval van overmacht aan de zijde van Kwestie van Zorg zullen haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst worden opgeschort zolang de overmacht situatie voortduurt. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Kwestie van Zorg onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert en welke noch krachtens wet, noch krachtens maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor haar rekening dienen te komen.

2. Voor zover daaronder niet reeds begrepen wordt onder overmacht tevens verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, terroristische aanslagen, stroomstoringen, waterschade, overstroming, aardbevingen en andere natuurrampen, storingen in

communicatielijnen, brand, ontploffingen en andere calamiteiten, alsmede ziekten van epidemiologische aard bij het personeel.

3. Zodra zich bij Kwestie van Zorg een overmacht situatie voordoet, zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel, doet zij daarvan mededeling aan haar opdrachtgever.

4. In geval van overmacht als zoals in dit artikel bedoeld heeft Kwestie van Zorg het recht de overeenkomst met de opdrachtgever geheel of ten dele te annuleren, zulks door een eenvoudige mededeling aan de opdrachtgever zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat Kwestie van zorg ter zake van de door Kwestie van Zorg door de annulering eventueel geleden schade tot enige vergoeding is verplicht.

5. Voor zover Kwestie van Zorg ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan de nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Kwestie van zorg 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.

8. Aansprakelijkheid

1. Deelname aan de activiteiten geschiedt geheel voor eigen risico. Behoudens bepalingen van dwingend recht, alsmede met inachtneming van de algemene normen van redelijkheid en billijkheid, is Kwestie van Zorg niet gehouden tot enige vergoeding van schade van welke aard dan ook, direct of indirect, aan de opdrachtgever, of aan zaken bij de opdrachtgever of een derde.

2. Voor zover Kwestie van Zorg aansprakelijk is voor directe schade van opdrachtgever, is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat krachtens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar is. Indien en voor zover geen uitkering door genoemde verzekeraar plaatsvindt is de aansprakelijkheid van Kwestie van Zorg beperkt tot het honorarium dat in de onderhavige opdracht in de maand voorafgaand aan de schademelding in rekening is gebracht.

3. Kwestie van Zorg is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat zij is uitgegaan van de door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Kwestie van Zorg kenbaar behoorde te zijn.

4. De aansprakelijkheid van Kwestie van Zorg voor schade vervalt na twee jaar na het ontstaan van de schade.

5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid komen te vervallen wanneer wordt vastgesteld dat er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Kwestie van Zorg.

9. Eigendomsbehoud

1. Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven (intellectueel) eigendom van Kwestie van Zorg en zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door haar zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kwestie van Zorg worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

2. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

4. De opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever.

5. Alle rechten op intellectueel eigendom van zaken, methodes, technieken en andere hulpmiddelen van begeleiding blijven voorbehouden aan de Kwestie van Zorg inclusief die zaken die tijdens de begeleiding van de cliënt en/of in samenspraak met de opdrachtgever zijn ontwikkeld.

10 Geschillen

1. Ter zake van alle geschillen tussen partijen waarop deze voorwaarden van toepassing zijn is uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd en het Nederlands recht van toepassing.

2. Dergelijke geschillen worden uitsluitend berecht door de rechtbank van het arrondissement waarbinnen Kwestie van Zorg is gevestigd.