

ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGPLAN B.V. EN ZORGPLAN EXPERTISECENTRUM B.V. TE DOETINCHEM

ARTIKEL 1: ALGEMEEN

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
 - "Zorgplan": Zorgplan B.V. (KvK 09209700) en Zorgplan Expertisecentrum B.V. (KvK 69347441);
 - "Contractspartner": de partij met wie Zorgplan een overeenkomst aangaat.Zorgplan en Contractspartner zullen hierna ook "Partijen" worden genoemd.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met, aanbiedingen van en verleende of te verlenen diensten door of namens Zorgplan die als opdrachtnemer optreedt.
- 1.3 Een overeenkomst is tot stand gekomen indien de Contractspartner de door Zorgplan opgestelde opdrachtbevestiging ondertekent, aan Zorgplan retour heeft gezonden en Zorgplan de ondertekende opdrachtbevestiging heeft ontvangen. De opdrachtbevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door de Contractspartner aan Zorgplan verstrekte informatie. De bevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 1.4 De Contractspartner wordt geacht afstand te hebben gedaan van zijn recht om zich te beroepen op eigen algemene voorwaarden, welke niet door Zorgplan worden aanvaard.
- 1.5 Indien een wijziging van omstandigheden optreedt in vergelijkingen met de omstandigheden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst tussen Zorgplan en de Contractspartner, waardoor een wijziging van de contractinhoud wordt gerechtvaardigd, is Zorgplan gerechtigd om haar verbintenissen ingevolge het contract te herzien, mits daarvan schriftelijk mededeling wordt gedaan aan de Contractspartner. De voorgestelde wijziging van de verbintenissen van Zorgplan wordt geacht door de Contractspartner te zijn aanvaard, tenzij deze binnen tien werkdagen na verzending van het wijzigingsvoorstel door Zorgplan schriftelijk aan Zorgplan heeft kenbaar gemaakt met die wijzigingen niet akkoord te gaan, kan Zorgplan besluiten de voorgestelde wijzigingen niet door te voeren dan wel de overeenkomst ontbinden.

ARTIKEL 2: VERPLICHTINGEN VAN DE CONTRACTSPARTNER

- 2.1 Contractspartner is gehouden om alle gegevens en bescheiden, welke Zorgplan overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
- 2.2 Contractspartner staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Zorgplan ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
- 2.3 Indien en voor zover Contractspartner zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.

ARTIKEL 3: UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1 Overeenkomsten worden geacht te zijn aangegaan voor een bepaalde tijd c.q. voor de duur van de opdracht, tenzij Partijen anders overeenkomen. De overeenkomst tussen Zorgplan en Contractspartner eindigt, na afloop van de overeengekomen termijn c.q. na voltooiing van de opdracht.
- 3.2 Zorgplan bepaalt de wijze waarop en door welke persoon of personen de overeenkomst uitgevoerd wordt.
- 3.3 Zorgplan kan eerst buiten de overeenkomst vallende werkzaamheden verrichten en aan Contractspartner in rekening brengen dan waartoe opdracht is verstrekt, indien Contractspartner hiervoor vooraf toestemming heeft verleend.

ARTIKEL 4: OVERMACHT, AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- 4.1 Bij niet, niet-tijdige of niet behoorlijke nakoming door Zorgplan van een of meer verbintenissen uit de overeenkomst met de Contractspartner, ten gevolge van overmacht, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Zorgplan alsnog in staat is om die verplichtingen op de overeengekomen wijze na te komen.
- 4.2 Onder overmacht wordt verstaan: iedere van de wil van Zorgplan onafhankelijk en/of onvoorziene omstandigheid waardoor naar het redelijke oordeel van Zorgplan nakoming van de overeenkomst – al dan niet tijdelijk – niet mogelijk is. Als voorbeelden hiervan kunnen niet uitsluitend genoemd worden: storingen aan het telefoonnet, falende apparatuur, ziekte van medewerkers van Zorgplan, brand, overstroming, epidemie, diefstal, wanprestaties van derden en andere calamiteiten.
- 4.3 Zorgplan staat ervoor in dat zij ten behoeve van zichzelf en/of in het kader van de overeenkomst door haar ingeschakelde derden een adequate aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten bij een betrouwbare verzekeraar, zulks ter dekking van eventuele voor Zorgplan ontstane aansprakelijkheid in verband met het uitvoeren van de opdracht. Elke aansprakelijkheid van Zorgplan is beperkt tot het bedrag waarop de door Zorgplan afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval aanspraak geeft en door de verzekeringsmaatschappij wordt uitbetaald met inbegrip van het eigen risico dat Zorgplan in verband met die verzekering draagt.
- 4.4 Indien Zorgplan een adequate verzekering heeft afgesloten, maar de verzekeraar desondanks niet tot uitkering overgaat, wordt de omvang van de aansprakelijkheid in die zin beperkt, dat de hoogte van de in dat geval door Zorgplan zelf te dragen schade niet meer bedraagt dan een maximum van het bedrag dat de Contractspartner uit hoofde van de met Zorgplan afgesloten overeenkomst aan Zorgplan in het volledige kalenderjaar voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis verschuldigd was.
- 4.5 Indien een fout wordt gemaakt doordat Contractspartner aan Zorgplan onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Zorgplan voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Ingeval derden daardoor schade lijden, vrijwaart Contractspartner Zorgplan daarvoor.
- 4.6 Zorgplan is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het handelen of nalaten van Contractspartner, diens personeel of (andere) ingeschakelde derden in het kader van de opdracht of daarmee samenhangende diensten, behoudens in geval van (eigen) opzet en/of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Zorgplan. Zorgplan is in geen geval aansprakelijk voor bedrijfsschade, gemiste besparingen, gevolgschade of andere indirecte schade. Zorgplan is evenmin aansprakelijk voor schade die verband houdt met werkzaamheden die Zorgplan als "Verwerker" – zoals genoemd in artikel 6.2 – heeft verricht of heeft doen verrichten. Contractspartner zal Zorgplan vrijwaren voor de in dit artikelid genoemde schade, een door de daartoe bevoegde instantie(s) opgelegde boete daaronder begrepen.
- 4.7 Zorgplan heeft te allen tijde het recht om, indien en voor zover Zorgplan verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de door Contractspartner, geleden schade, die schade voor zover mogelijk ongedaan te maken op een volgens haar passende wijze. Contractspartner zal Zorgplan daartoe te allen tijde in de gelegenheid stellen.

ARTIKEL 5: ANNULERINGSVOORWAARDEN

- 5.1 Annuleringsvoorwaarden trainingen (op locatie en online) met individuele inschrijving.
Voor deze trainingen geldt een bedenktijd van 14 dagen. Deze trainingen zijn alleen schriftelijk te annuleren. Hiervoor hanteert Zorgplan de volgende annuleringsvoorwaarden:
 - a. Tot een maand voor aanvang van de training is annulering kosteloos.
 - b. Bij annulering tussen een maand en 14 dagen voor de aanvangsdatum zijn de verschuldigde kosten 50% van het oorspronkelijke bedrag.
 - c. Wanneer annulering plaatsvindt binnen 14 dagen voor het begin van de training is het volledige bedrag verschuldigd.
 - d. Wanneer de deelnemer op de trainingsdag niet verschijnt, wordt dit aangemerkt als annulering en is het volledige bedrag verschuldigd.
 - e. Bij verhindering kan de deelnemer, in overleg met Zorgplan, een vervangende deelnemer afvaardigen.
 - f. Bij verhindering tijdens de training blijft het volledige bedrag verschuldigd.
 - g. Doorschuiven naar een volgende training is mogelijk mits een termijn van 14 dagen voor de eerste trainingsdatum van de training waarvoor de deelnemer zich in eerste instantie had opgegeven, in acht is genomen. Hiervoor brengt Zorgplan Contractspartner € 50,- administratiekosten in rekening.
 - h. Bij onvoldoende aanmeldingen behoudt Zorgplan zich het recht voor een training te annuleren. In dat geval informeert Zorgplan Contractspartner minimaal 10 dagen voor het begin van de training. Annuleren door Zorgplan in verband met onvoldoende deelname of overmacht leidt tot 100% teruggave van de door Contractspartner betaalde kosten binnen 14 dagen na annulering.

- 5.2 Annuleringsvoorwaarden in company-trainingen (op locatie en online).
Hiervoor hanteert Zorgplan de volgende annuleringsvoorwaarden:
- Na ondertekening van de offerte worden bij annulering door Contractspartner de volledige kosten in rekening gebracht.
 - Mocht in de planning een verandering moeten plaatsvinden dan kan dat kosteloos in overleg met Zorgplan en binnen haar mogelijkheden, tot 4 weken voor de oorspronkelijk geplande datum van aanvang van de training.
 - Mocht binnen 4 weken voor de oorspronkelijk geplande datum van aanvang van de training op verzoek van Contractspartner een aanpassing in de planning moeten plaatsvinden, dan kan dat in overleg met Zorgplan en binnen haar mogelijkheden. Hiervoor worden per wijziging administratiekosten à € 75,- in rekening gebracht.
- 5.3 Annuleringsvoorwaarden e-learningcursussen.
Bij aankoop van een e-learningcursus geldt geen annuleringsmogelijkheid.

ARTIKEL 6: GEHEIMHOUDING EN PRIVACY

- 6.1 Zorgplan zal zich houden aan de geldende privacywetgeving en verstrekte gegevens enkel gebruiken voor het doel waarvoor ze verstrekt zijn. De verstrekte gegevens zullen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk, tenzij daarvoor een wettelijke (langere) bewaarplicht geldt. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Zorgplan betrokken raakt in een juridische procedure, waarbij deze informatie van belang kan zijn. Zorgplan zal haar verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door haar ingeschakelde derden.
- 6.2 Indien de Contractspartner Zorgplan opdracht verstrekt tot verwerking van persoonsgegevens geldt de Contractspartner daarbij als "Verwerkingsverantwoordelijke" en Zorgplan als "Verwerker" in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/679).

ARTIKEL 7: RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM Zorgplan behoudt zich als volledig rechthebbende de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van intellectuele eigendomswetgeving, de Auteurswet, het Benelux-verdrag intellectuele eigendom en octrooiwetgeving daaronder begrepen. Alle rechten, daaronder begrepen de auteursrechten op alle door Zorgplan ter beschikking gestelde stukken, zoals offertes, voorstellen, rapporten, adviezen, ontwerpen en cursusmaterialen, blijven te allen tijde bij Zorgplan rusten. Het is Contractspartner slechts toegestaan om in het kader van de nakoming van de overeenkomst van de rechten als voornoemd gebruik te maken.

- 7.2 Het is Contractspartner uitdrukkelijk verboden de in het eerste lid van dit artikel genoemde stukken, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
- 7.3 Het is Contractspartner niet toegestaan om de in het eerste lid van dit artikel genoemde stukken aan derden ter hand te stellen, anders dan ter uitvoering van de overeenkomst met Zorgplan en anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Zorgplan.
- 7.4 Zorgplan heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Contractspartner ter kennis van derden wordt gebracht.

ARTIKEL 8: HONORARIUM

- 8.1 Het honorarium van Zorgplan, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt periodiek aan Contractspartner in rekening gebracht, tenzij Zorgplan en Contractspartner hierover andere afspraken hebben gemaakt. Indien van toepassing, wordt over door Zorgplan gefactureerde bedragen omzetbelasting in rekening gebracht.
- 8.2 Zorgplan behoudt zich het recht voor tarieven te wijzigen. Hierover wordt Contractspartner geïnformeerd. Contractspartner wordt geacht met deze tariefwijzigingen te hebben ingestemd tenzij hij Zorgplan binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving het tegendeel bericht.

ARTIKEL 9: BETALING

- 9.1 Betaling door Contractspartner dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan 30 dagen na de factuurdatum. Betaling dient te geschieden in euro's door middel van storting ten gunste van een door Zorgplan aan te wijzen bankrekening.
- 9.2 Indien Contractspartner niet binnen de hierboven genoemde termijn heeft betaald, is Zorgplan gerechtigd, nadat zij Contractspartner tenminste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder een nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Zorgplan, vanaf de vervaldag Contractspartner de wettelijke handelsrente in rekening te brengen, tot op de datum van algehele voldoening.
- 9.3 Alle in redelijkheid gemaakte buitenrechtelijke (incasso)kosten, die Zorgplan maakt als gevolg van niet nakoming door Contractspartner van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van Contractspartner. Deze kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het door Zorgplan in rekening gebrachte honorarium.
- 9.4 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Contractspartner naar het oordeel van Zorgplan daartoe aanleiding geeft, is Zorgplan gerechtigd van Contractspartner te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Zorgplan te bepalen vorm. Indien Contractspartner nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Zorgplan gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Contractspartner Zorgplan uit welke hoofde dan ook verschuldigd, direct opeisbaar.
- 9.5 Zorgplan is gerechtigd om ter dekking van variabele kosten aan Contractspartner een redelijk voorschot te vragen waaruit Zorgplan in het voorkomende geval haar vordering zal voldoen. Over het voorschot is geen rente verschuldigd.

ARTIKEL 10: RECLAMES

- 10.1 Reclames met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 30 dagen na de voltooiing van de opdracht en/of de verzenddatum van de factuur, dan wel binnen 30 dagen na ontdekking van het gebrek aan Zorgplan kenbaar te worden gemaakt op straffe van verval van elk recht.
- 10.2 Reclames als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van Contractspartner niet op.
- 10.3 In geval van een terecht uitgebrachte reclame heeft Zorgplan de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet meer uitvoeren van de overeenkomst tegen een restitutie naar evenredigheid van het door Contractspartner reeds betaalde honorarium.
- 10.4 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Zorgplan daardoor gevallen, integraal voor rekening van Contractspartner.

ARTIKEL 11: TERMIJNEN

- 11.1 Termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen, indien dit uitdrukkelijk door Partijen is overeengekomen.
- 11.2 De overeenkomst kan – tenzij uitvoering onmiskenbaar blijvend onmogelijk is, door Contractspartner niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij Zorgplan de overeenkomst ook niet of niet geheel uitvoert binnen een haar na afloop van de overeengekomen termijn schriftelijk aangezegde redelijke termijn welke tenminste 30 dagen bedraagt. Ontbinding is dan toegestaan conform artikel 6:265 BW.

ARTIKEL 12: BEEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 12.1 Een overeenkomst die is aangegaan voor bepaalde tijd c.q. voor de duur van de opdracht eindigt van rechtswege na ommekomst van die tijd c.q. de voltooiing van de opdracht.
- 12.2 Tussentijdse opzegging van een overeenkomst voor bepaalde tijd c.q. duur van de opdracht, is niet toegestaan, behoudens de annuleringsmogelijkheden als omschreven in artikel 5.
- 12.3 Opzegging van de overeenkomst dient schriftelijk aan de andere partij te worden medegedeeld, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

- 12.4 Zorgplan kan de verbintenissen uit overeenkomst opschorten ofwel de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden in het geval:
- van wanprestatie of toerekenbare tekortkoming van Contractspartner, tenzij deze binnen 7 werkdagen na de ingebrekestelling door Zorgplan alsnog de verplichting jegens Zorgplan correct is nagekomen;
 - van overmacht aan de zijde van Zorgplan;
 - van faillissement of surseance van betaling van Contractspartner, toepassing van de WHOA plaatsvindt of indien op (een deel van) het vermogen van Contractspartner beslag wordt gelegd.

In dat geval zullen alle openstaande vorderingen van Zorgplan onmiddellijk opeisbaar zijn, terwijl Zorgplan alsdan het recht heeft om alle voor Contractspartner bestemde uitkomsten van de opdracht of gegevens gerelateerd aan de opdracht, onder zich te houden of te verkopen ter voldoening van het nog aan Zorgplan verschuldigde, onverminderd alle rechten van Zorgplan vergoeding van verdere kosten, schade en interesten.

ARTIKEL 13: VERVALDATUM

- 13.1 Onverminderd het bepaalde elders in deze algemene voorwaarden, vervallen alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Contractspartner, uit welke hoofde ook, jegens Zorgplan in verband met het verrichten van werkzaamheden van Zorgplan, in ieder geval na 6 maanden na de datum waarop de dienstverlening van Zorgplan aan Contractspartij is afgerond c.q. voltooid.

ARTIKEL 14: RECHTSKEUZE EN JURISDICTIE

- 14.1 Op alle overeenkomsten van Zorgplan en Contractspartner waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is het Nederlandse recht van toepassing.
- 14.2 Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen Zorgplan en Contractspartner, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde burgerlijke rechter in het arrondissement waarin Zorgplan haar woonplaats heeft.
- 14.3 Voorafgaand aan het bepaalde in het vorige lid zullen Zorgplan en Contractspartner zich inspannen om een geschil in goed overleg op te lossen, mogelijk met inschakeling van een (onafhankelijk) mediator of vertrouwenspersoon.

Versie januari 2022