

ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening **Rehab Academy**
Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 55226779

1 Algemeen

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder **Ondernemer**: Rehab Academy, die deze voorwaarden hanteert. **Dienstverlening**: advisering, programmaontwikkeling, training, opleiding en voorlichting op het gebied van revalidatie en transformatie aan instellingen, professionals, doelgroepen en cliënten binnen met name gezondheidszorg, onderwijs en overheid, zowel individueel als groepsgewijs. **Opdrachtgever**: de contractuele wederpartij (zijnde een organisatie, zelfstandig werkend professional of particulier) van Ondernemer. **Cursist**: de persoon, zijnde een particulier of zelfstandige danwel een werknemer of cliënt van opdrachtgever, die van de door Ondernemer groepsgewijs en/of individueel aangeboden dienstverlening gebruik maakt.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van de Ondernemer, op alle overeenkomsten die de Ondernemer sluit en op alle overeenkomsten en dienstverlening die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- 1.3 De Ondernemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Alle aanbiedingen van de Ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 2.2 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever zich schriftelijk of per e-mail akkoord verklaart met de offerte van de Ondernemer.
- 2.3 Als Opdrachtgever en Cursist aan Ondernemer mondeling, schriftelijk en/of digitaal gegevens verstrekken, mag Ondernemer uitgaan van de juistheid en volledigheid hiervan en zal hij de aanbieding hierop baseren.

3 Prijs

- 3.1 De Ondernemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals uit hoofde van belastingen, licenties of verzekeringseisen) voordoen na het afsluiten van de overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding. De Ondernemer brengt de Opdrachtgever hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte.
- 3.2 Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

4. Adviezen

Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van de Ondernemer die geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

5. Geheimhouding

- 5.1 Ondernemer en Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van aanbiedingen en/of overeenkomsten van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Zij nemen in dit kader alle voorzorgsmaatregelen ter bescherming van elkaars belangen.
- 5.2 Ondernemer behandelt informatie van en over Cursist vertrouwelijk. Alleen indien en voor zover deze daarvoor toestemming geeft, rapporteert Ondernemer aan Opdrachtgever. Hier kan alleen bij schriftelijke overeenkomst tussen alle betrokken partijen vóór aanvang van de dienstverlening van worden afgeweken.

- 5.3 De Cursist is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van zijn deelname aan de dienstverlening van en over de andere Cursisten krijgt.
- 5.4 Tenzij anders is overeengekomen, mogen Opdrachtgever, Ondernemer en Cursist, onder andere via sociale media, bekendheid geven aan hun positieve ervaringen met de dienstverlening, met dien verstande dat Cursisten daarbij niet herkenbaar mogen zijn, tenzij ze daar hun toestemming voor hebben gegeven.

6. Intellectuele eigendom

- 6.1 De Ondernemer behoudt altijd alle rechten op door hem gemaakte presentaties, plannen, offertes, teksten, materialen, programma's, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "knowhow", ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer na de opdrachtverlening nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever.
- 6.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen intern worden gebruikt bij Opdrachtgever binnen het kader van de opdracht die Ondernemer voor Opdrachtgever uitvoert en binnen het kader van het daarin beoogde doel van Cursist. Ze mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ondernemer geheel of gedeeltelijk worden gekopieerd, bewerkt, getoond en/of verspreid anders dan voor dit interne gebruik.
- 6.3 Opdrachtgever vrijwaart Ondernemer voor aanspraken van derden in verband met intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtgever verstrekte materialen die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

Uitvoering van de opdracht

- 7.1 Ondernemer verplicht zich om de overeengekomen dienstverlening naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de actuele stand van het vakgebied, en spant zich naar beste vermogen in om het resultaat dat met de overeenkomst wordt beoogd, te bereiken.
- 7.2 Indien en voor zover goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, kan Ondernemer de werkzaamheden al dan niet tijdelijk en/of gedeeltelijk door derden laten verrichten. Hieronder valt ook de waarneming bij calamiteiten waarmee Ondernemer zijn dienstverlening aan Opdrachtgever en Cursist waarborgt.

8. Overmacht en onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 8.1 De Ondernemer is bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien hij daartoe tijdelijk verhinderd wordt door plotseling opkomende omstandigheden die buiten zijn schuld, risico- en invloedssfeer liggen, ingrijpende privéomstandigheden daaronder begrepen, alsmede bij ziekte die hem de uitvoering van de benodigde werkzaamheden belet.
- 8.2 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. In dat geval vindt voor dat gedeelte terugbetaling plaats van de door Opdrachtgever vooruitbetaalde bedragen. Geen van beide partijen heeft recht op vergoeding van de schade geleden door de ontbinding.
- 8.3 Omstandigheden die een overmacht situatie voor Ondernemer opleveren zijn in ieder geval: overheidsmaatregelen, storingen bij elektriciteits-, telecommunicatie- en/of internetdiensten, extreme weers- en verkeerssituaties en het door diefstal, brand of andere wijzen verloren gaan van noodzakelijke materialen en voorzieningen.

9. Wijzigingen in de opdracht

- 9.1 Indien de omvang van de dienstverlening na het sluiten van de overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is de Ondernemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

9.2 Van meerwerk is ook sprake bij situaties waarin de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

9.3 Als tijdens uitvoering van de dienstverlening blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg de inhoud van de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

10. Betalingsvoorwaarden

10.1 Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van de overeengekomen dienstverlening plaats binnen 30 dagen na factuurdatum. Facturering vindt plaats bij aanvang van de dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

10.2 Bezwaren tegen het bedrag van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Indien de betaling niet binnen de overeengekomen termijn is verricht, treedt automatisch verzuim in.

10.3 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden, is Opdrachtgever van rechtswege verschuldigd de kostenvergoeding als bedoeld in art. 6:96 lid 4 BW en de wettelijke rente conform art. 6:119a BW of art. 6:119b BW.

10.4 Bij niet-nakoming van zijn betalingsverplichtingen is Opdrachtgever aan Ondernemer alle buitengerechtigde incassokosten verschuldigd. Wordt Ondernemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk gesteld, dan komen alle kosten die hij in verband met die procedure moest maken voor rekening van Opdrachtgever.

11 Annulering

11.1 Opdrachtgever kan, met inachtneming van de volgende bepalingen, de overeengekomen dienstverlening schriftelijke of via email annuleren wanneer hij, of de individuele Cursist ten behoeve van wie de opdracht is verleend, van de overeengekomen dienstverlening moet afzien. Tenzij anders overeengekomen, is annulering van de overeengekomen dienstverlening tot vier weken voor de datum van aanvang of uitvoering kosteloos.

11.2 Bij annulering minder dan vier maar meer dan twee kalenderweken voor de overeengekomen datum van aanvang of uitvoering is Opdrachtgever 50% verschuldigd van de opdrachtsom; een individuele Cursist die een eigen bijdrage heeft betaald, ontvangt 50% van de door hem betaalde eigen bijdrage retour.

11.3 Bij annulering minder dan twee weken voor de overeengekomen datum van aanvang of uitvoering is Opdrachtgever de hele opdrachtsom verschuldigd; op de eigen bijdrage van een individuele Cursist vindt bij afmelding minder dan twee weken voor de overeengekomen datum geen terugbetaling meer plaats.

12 Ontbinding

12.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting uit de met Ondernemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of ondercuratelestelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Ondernemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel (verdere) uitvoering van de overeenkomst op de schorten, en ook onmiddellijk voldoening van het hem toekomende te vorderen.

12.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Ondernemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade. De Ondernemer is in geval van een ontbinding als genoemd in het eerste lid nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.

12.3 Indien Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Ondernemer onmogelijk maakt en/of verhindert, heeft de Ondernemer het recht de overeenkomst te ontbinden.

- 12.4 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Ondernemer het recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

13 Klachten

- 13.1 Op klachten is de Klachtenregeling van Ondernemer van toepassing, die als bijlage deel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden.
- 13.2 Opdrachtgever en/of Cursist dient een klacht schriftelijk en zo spoedig mogelijk in, zijnde uiterlijk binnen acht dagen na het handelen of nalaten van Ondernemer dat aanleiding is voor de klacht ofwel uiterlijk binnen acht dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het handelen of nalaten aanleiding is voor een klacht. Is aan deze voorwaarde voldaan, dan is voor de particuliere opdrachtgever art. 10.2 van deze algemene voorwaarden niet van toepassing.
- 13.3 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat de Ondernemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van zes maanden na het beëindigen van de dienstverleningsactiviteit waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.

14 Aansprakelijkheid

- 14.1 De Ondernemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Ondernemer toe te rekenen tekortkoming; voor vergoeding komt alleen in aanmerking die schade waartegen Ondernemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd behoort te zijn. De te vergoeden schade is beperkt tot het geldbedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval zal uitkeren. Voorts zijn de volgende beperkingen van toepassing.
- 14.1a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- 14.1b De aansprakelijkheid van de Ondernemer is te allen tijde beperkt tot een bedrag van ten hoogste de overeengekomen opdrachtsom. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan zes maanden is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor werkzaamheden tijdens die zes maanden in rekening gebracht wordt.
- 14.1c Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Ondernemer nimmer aansprakelijk.
- 14.1d De door Ondernemer te vergoeden schade wordt gematigd als de door Opdrachtgever te betalen prijs voor de dienstverlening gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.
- 14.2 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, zijn eveneens van toepassing op anderen van wiens hulp de Ondernemer gebruik maakt bij de uitvoering van werkzaamheden.

15 Toepasselijk recht en forumkeuze

Nederlands recht is van toepassing. Tenzij de kantonrechter bevoegd is, is alleen de burgerlijke rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van de Ondernemer, bevoegd kennis te nemen van geschillen.

Vastgesteld te Wapserveen op 14-02-2020

KLACHTENREGELING

Behorend bij de ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening Rehab Academy

1 Algemeen

Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die Rehab Academy (hierna te noemen: Ondernemer) in de relatie met Opdrachtgevers en Cursisten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer Opdrachtgever/Cursist (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Ondernemer.

2 Definitie

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door Ondernemer of een door Ondernemer ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

3 Indiening van de klacht

- 3.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend binnen acht dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen acht dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.
- 3.2 De indiener omschrijft in zijn klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.
- 3.3 De schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het postadres van Ondernemer.

4 Klachtbehandeling

- 4.1 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door Ondernemer.
- 4.2 De indiener ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin zijn de door indiener omschreven feiten samengevat en is aangegeven op welke wijze Ondernemer de klacht zal onderzoeken.
- 4.3 Ondernemer handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

5 Onderzoek van de klacht

- 5.1 Na kennisneming van de klacht stelt Ondernemer een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.
- 5.2 Ondernemer is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.
- 5.3 Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, danwel het nalaten of weigeren daarvan:
 - a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;
 - b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen.
 - c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

6 Oordeel

- 6.1 Als Ondernemer de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet Ondernemer aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.
- 6.2 Als Ondernemer de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de overeenkomst tot dienstverlening conform de Algemene Voorwaarden van Ondernemer met wederzijds goedvinden beëindigd worden.
- 6.3 Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, kunnen partijen overeenkomen om voor gezamenlijke rekening een onafhankelijke NfM-registermediator in te schakelen om tot oplossing van hun geschil te komen.

Vastgesteld te Wapserveen op 14-02-2020