

Algemene Voorwaarden Verslavingscoach Twente

De heer S.B. van Triest handelend onder de naam Verslavingscoach Twente (hierna: Verslavingscoach Twente) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72765577 en is gevestigd aan De Nachtuil 15 (7609JG) te Almelo.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Verslavingscoach Twente.
3. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Consument:** De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, en die feitelijk gebruik maakt van de Diensten.
5. **Diensten:** individuele begeleiding en coaching binnen de verslavingszorg waar Opdrachtgever aan kan deelnemen zonder indicatiebesluit of doorverwijzing van een huisarts.
6. **Verslavingscoach Twente:** de dienstverlener die Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt.
7. **Opdrachtgever:** het Bedrijf dat of de Consument die Verslavingscoach Twente heeft aangesteld, projecten aan Verslavingscoach Twente heeft verleend voor Diensten die door Verslavingscoach Twente worden uitgevoerd, of waaraan Verslavingscoach Twente een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan. Onder Opdrachtgever wordt verstaan: de hulpbehoevende zelf, maar ook diens familieleden, werkgever en/of andere personen die een opdracht hebben gegeven aan Verslavingscoach Twente.
8. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Verslavingscoach Twente, alsmede voorstellen van Verslavingscoach Twente voor Diensten die door Verslavingscoach Twente aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Verslavingscoach Twente waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door Verslavingscoach Twente gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Verslavingscoach Twente is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Verslavingscoach Twente het recht een

Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Verslavingscoach Twente gegronde reden te weigeren.

3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden in het aanbod van Verslavingscoach Twente zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Verslavingscoach Twente heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Verslavingscoach Twente te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Verslavingscoach Twente heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. Verslavingscoach Twente is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
4. Elke Overeenkomst die met Verslavingscoach Twente wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Verslavingscoach Twente wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Verslavingscoach Twente is verbonden.
5. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen recht op herroeping, tenzij Verslavingscoach Twente met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.
6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
7. Alvorens er een Overeenkomst wordt gesloten, biedt Verslavingscoach Twente de mogelijkheid tot een vrijblijvend kennismakingsgesprek om de wensen en behoeften van Opdrachtgever te bespreken.
8. Verslavingscoach Twente behoudt zich het recht voor een Overeenkomst te weigeren indien sprake is van één van de volgende uitsluitingscriteria:
 - a. onderliggende problematiek, zoals suïcidale gedachtes, psychoses, persoonlijkheidsstoornissen en eetstoornissen;

- b. bij een afwijking van abstinentie gerichte begeleiding;
- c. ingeval Opdrachtgever buiten Twente woonachtig is;
- d. ingeval Opdrachtgever een GHB verslaving heeft.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Verslavingscoach Twente van Opdrachtgever verkrijgt.

2. Zowel Opdrachtgever als Verslavingscoach Twente kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Verslavingscoach Twente ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

4. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de volledige prijs van de behandeling Verslavingscoach Twente verschuldigd. Verslavingscoach Twente zal niet overgaan tot (gedeeltelijke) restitutie van de behandeling.

5. Zowel Opdrachtgever als Verslavingscoach Twente kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Verslavingscoach Twente nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Verslavingscoach Twente zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Verslavingscoach Twente staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan Verslavingscoach Twente de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Verslavingscoach Twente aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Verslavingscoach Twente heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.

4. Bij de uitvoering van de Diensten is Verslavingscoach Twente niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Verslavingscoach Twente, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. Verslavingscoach Twente is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Verslavingscoach Twente Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Verslavingscoach Twente aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Verslavingscoach Twente of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft Verslavingscoach Twente recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.
8. Indien Opdrachtgever of Verslavingscoach Twente een gemaakte afspraak met betrekking tot de Diensten niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij sprake is van een gegronde reden. Indien Opdrachtgever een reeds gemaakte afspraak annuleert, heeft hij de mogelijkheid om de afspraak binnen een door Verslavingscoach Twente bepaalde periode in te halen. Hierbij geldt dat de afspraak maximaal 3 keer verzet mag worden. Verslavingscoach Twente is gerechtigd de kosten van de afspraak in rekening te brengen indien Opdrachtgever niet tijdig annuleert en/of nalatig is met het plannen van een nieuwe afspraak. In geval van langdurige ziekte zal Verslavingscoach Twente met Opdrachtgever in overleg treden teneinde het maken van een nieuwe afspraak.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Verslavingscoach Twente verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Verslavingscoach Twente niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. Verslavingscoach Twente is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Verslavingscoach Twente verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Verslavingscoach Twente voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. Verslavingscoach Twente kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Verslavingscoach Twente gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Verslavingscoach Twente.

Artikel 8 - Opstellen van het begeleidingsplan

1. Om Opdrachtgever te kunnen voorzien van adequate begeleiding wordt in overeenstemming met de professionele standaard en zoals van een goed dienstverlener verwacht mag worden, een begeleidingsplan opgesteld.
2. Verslavingscoach Twente vangt aan met de begeleiding vanaf het moment dat Opdrachtgever heeft ingestemd met het (voorlopige) begeleidingsplan, behoudens indien er sprake is van een acute situatie waardoor onmiddellijke begeleiding nodig is om ernstig nadeel voor Opdrachtgever te voorkomen in welk geval overleg tussen Verslavingscoach Twente en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
3. Indien naar professioneel inzicht van Verslavingscoach Twente een afwijking van het overeengekomen begeleidingsplan in het belang van Opdrachtgever noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Opdrachtgever plaats.

Artikel 9 - Adviezen

1. Verslavingscoach Twente kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Verslavingscoach Twente de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door Verslavingscoach Twente verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als een medisch advies.
3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Verslavingscoach Twente verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Verslavingscoach Twente wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Verslavingscoach Twente gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Verslavingscoach Twente kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

5. Opdrachtgever zal Verslavingscoach Twente schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 10 - Coaching en/of Training

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan Verslavingscoach Twente coaching verzorgen voor Opdrachtgever (en diens medewerkers) teneinde het stabiliseren van de situatie waarin Opdrachtgever zich bevindt.

2. De coachingsessie vindt plaats op locatie van Opdrachtgever of op een nader te bepalen locatie van Verslavingscoach Twente. Indien de coachingsessie plaatsvindt op locatie van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht de in het kader van de coaching vereiste faciliteiten tijdig ter beschikking te stellen. Indien een coachingsessie niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Verslavingscoach Twente is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van de coachingsessie. Indien overeengekomen, kan de coachingsessie tevens diverse activiteiten buitenshuis bevatten.

3. De inhoud van de door Verslavingscoach Twente aangeboden coachingsessie en de gedurende de coachingsessie verleende adviezen zijn niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Verslavingscoach Twente de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De coachingsessie wordt voor zover mogelijk afgestemd op de wensen van Opdrachtgever alsmede de behoeften van de betreffende deelnemer(s).

4. Opdrachtgever zal Verslavingscoach Twente schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de coachingsessie alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

5. Indien Opdrachtgever bij aanvang van de coachingsessie onder behandeling is van (huis)arts en/of psycholoog, wordt aangeraden met deze professionele behandeling door te gaan. Verslavingscoach Twente zal bij Opdrachtgever met behulp van de coachingsessie uitdrukkelijk niet onderliggende problematiek zoals persoonlijkheidsstoornissen, suïcidale gedachten, psychoses of eetstoornissen kunnen verhelpen. Bij het vermoeden van onderliggende problematiek zal Verslavingscoach Twente Opdrachtgever doorverwijzen naar een professionele behandelaar.

6. Als de coachingsessie plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Verslavingscoach Twente ervoor dat het voor Opdrachtgever duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende coachingsessie zal plaatsvinden.

Artikel 11 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Verslavingscoach Twente is niet verplicht om aan dit

verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Verslavingscoach Twente, Verslavingscoach Twente een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 12 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.

2. Verslavingscoach Twente voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief. De betaling van de dienstverlening vindt voorafgaand aan de uitvoering van de Dienst plaats, tenzij anders overeengekomen.

3. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend.

4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Verslavingscoach Twente haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.

6. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

7. Verslavingscoach Twente is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

8. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Verslavingscoach Twente.

9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 13 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 8 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever zijnde een Bedrijf van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever zijnde een Consument zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtigde kosten indien Consument binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Verslavingscoach Twente zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Verslavingscoach Twente meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Verslavingscoach Twente gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Verslavingscoach Twente de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Verslavingscoach Twente verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Verslavingscoach Twente tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Verslavingscoach Twente op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 15 - Opschorting en ontbinding

1. Verslavingscoach Twente heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Verslavingscoach Twente gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.

2. Verslavingscoach Twente is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. Verslavingscoach Twente is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om Verslavingscoach Twente te vergoeden voor elk financieel verlies dat Verslavingscoach Twente lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 16 - Overmacht

1. Verslavingscoach Twente is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Verslavingscoach Twente wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Verslavingscoach Twente, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan Verslavingscoach Twente zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen (ten gevolge van een pandemie of epidemie), (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte (van werknemers) van Verslavingscoach Twente of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van Verslavingscoach Twente buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. Verslavingscoach Twente is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 17 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Verslavingscoach Twente alleen geacht te bestaan indien Verslavingscoach Twente dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Verslavingscoach Twente, is Verslavingscoach Twente uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Verslavingscoach Twente binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Verslavingscoach Twente deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Verslavingscoach Twente in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door Verslavingscoach Twente leidt tot aansprakelijkheid van Verslavingscoach Twente, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Verslavingscoach Twente. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
4. Verslavingscoach Twente sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Verslavingscoach Twente is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Opdrachtgever vrijwaart Verslavingscoach Twente voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Verslavingscoach Twente geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Verslavingscoach Twente.
6. Enige door Verslavingscoach Twente opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Verslavingscoach Twente.
7. De inhoud van het opgeleverde advies van Verslavingscoach Twente is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Verslavingscoach Twente opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Verslavingscoach Twente. Verslavingscoach Twente is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Verslavingscoach Twente nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde adviezen) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Verslavingscoach Twente haar eigen advies.
9. Verslavingscoach Twente is niet aansprakelijk voor een verslechterde situatie van Opdrachtgever door eigen handelen en/of het nalaten van het maken van een nieuwe afspraak door Opdrachtgever. Ook is Verslavingscoach Twente niet aansprakelijk voor een verslechterde situatie in het geval er tijdelijk geen sessies hebben kunnen plaatsvinden door een overmachtssituatie aan de zijde van Verslavingscoach Twente (bijvoorbeeld door overheidsmaatregelen teneinde het indammen van een pandemie of epidemie).
10. Verslavingscoach Twente is niet aansprakelijk voor een terugval van Opdrachtgever of het niet aannemen van de aangeboden hulp/Diensten. Het laten slagen van de begeleiding is te allen tijde de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever zelf en is afhankelijk van de eigen inzet van Opdrachtgever.
11. Verslavingscoach Twente is niet aansprakelijk voor het eventueel intreden van de dood van Opdrachtgever. Opdrachtgever en/of diens familieleden zijn ermee bekend dat verslaving en de dood met elkaar verworven zijn, en dat niet elke persoon succesvol van zijn of haar verslaving afkomt.
12. Verslavingscoach Twente staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Verslavingscoach Twente verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
13. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Verslavingscoach Twente vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Verslavingscoach Twente binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Verslavingscoach Twente.

Artikel 18 - Geheimhouding

1. Verslavingscoach Twente en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht

en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Verslavingscoach Twente bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Verslavingscoach Twente is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Verslavingscoach Twente opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Verslavingscoach Twente steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien Verslavingscoach Twente op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Verslavingscoach Twente zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Verslavingscoach Twente niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Verslavingscoach Twente aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Verslavingscoach Twente vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Verslavingscoach Twente vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Verslavingscoach Twente is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen Verslavingscoach Twente en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 19 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Verslavingscoach Twente waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Verslavingscoach Twente en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Verslavingscoach Twente worden overgedragen aan Opdrachtgever, is Verslavingscoach Twente gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.

3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Verslavingscoach Twente rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Verslavingscoach Twente. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Verslavingscoach Twente opgeleverde zaken, dient Verslavingscoach Twente expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Verslavingscoach Twente rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.
5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 20 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Verslavingscoach Twente verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Verslavingscoach Twente zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart Verslavingscoach Twente van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart Verslavingscoach Twente voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart Verslavingscoach Twente voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Verslavingscoach Twente verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 21 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Verslavingscoach Twente of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@verslavingscoachtwente.nl met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Verslavingscoach Twente de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Verslavingscoach Twente zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 22 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Verslavingscoach Twente en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Verslavingscoach Twente heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Verslavingscoach Twente en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Overijssel, locatie Almelo tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Almelo, 8 juli 2022.