

ALGEMENE VOORWAARDEN

Coaching (online) en Systemisch Werken Onderdeel van Zorgbureau Stabiel

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1 - DEFINITIES

Artikel 2 - TOEPASSELIJKHEID

Artikel 3 - KOOPVEREENKOMST

Artikel 4 - HERROEPINGSRECHT

Artikel 5 - ONTBINDING

Artikel 6 - PRIJS

Artikel 7 - BETALING

Artikel 8 - LEVERING EN UITVOERING

Artikel 9 - GARANTIE

Artikel 10 - KLACHTEN EN GESCHILLEN

Coaching (online) en Systemisch werken maken onderdeel uit van Zorgbureau Stabiel, opgericht in 2008 ten behoeve van begeleiding in de thuissituatie. Het onderdeel Coaching (online) en Systemisch Werken is van daaruit ontstaan.

Artikel 1 - DEFINITIES

De volgende termen hebben in deze algemene voorwaarden de volgende betekenis:

Ondernemer - de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, met de volgende **identiteit**:

Zorgbureau Stabiel

Postadres: Lycklamastraat 6, 8801 BB Franeker

Bezoekadres (zaakadres): Hertog Van Saxonlaan 80, 8802 PP Franeker

E-mailadres: info@zorgbureaustabiel.nl

Telefoonnummer: 0622748902

KvK-nummer: 01128867

Btw-nummer: NL32INGB0005370043

Aangesloten bij brancheorganisatie: NBEC

Consument - de koper die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit

Partijen - de ondernemer en de consument

Aanbod - de producten, diensten, of de digitale inhoud of dienst die de ondernemer aanbiedt ter verkoop aan de consument

Aankoop - het product, de dienst, of de digitale inhoud of dienst dat door middel van de koopovereenkomst wordt gekocht door de consument van de ondernemer

Bedenktijd - de termijn waarbinnen de consument herroepingsrecht heeft

Dag - kalenderdag

Digitale inhoud - gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden

Herroepingsrecht - het recht voor de consument om de koop binnen de bedenktijd te ontbinden

Koopovereenkomst - de totstandkoming van een overeenkomst waarbij de ondernemer zich verbindt een zaak te geven en de consument zich verbindt voor deze zaak een koopprijs te betalen

Koop op afstand - een koopovereenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de ondernemer en de consument en waarbij enkel gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand

Artikel 2 - TOEPASSELIJKHEID

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle tot stand gekomen koop overeenkomsten op afstand tussen de ondernemer en de consument evenals voor de diensten ten behoeve van de Coaching (online) en Systemisch Werken.

2.2. Voor het sluiten van de koop overeenkomst worden de algemene voorwaarden beschikbaar gesteld aan de consument op dusdanige wijze dat deze opgeslagen kunnen worden door de consument.

2.3. Indien voorts aanvullende of afwijkende voorwaarden van toepassing zijn op de koopovereenkomst, worden deze op dezelfde wijze verschaft aan de consument.

2.4. In het geval van tegenstrijdige aanvullende of afwijkende voorwaarden zijn de voor de consument meest gunstige voorwaarden van toepassing.

Artikel 3 - KOOPVEREENKOMST

3.1. De koopovereenkomst op afstand komt tot stand door aanbod van de ondernemer en aanvaarding van dit aanbod door de consument.

3.2. Het aanbod wordt door de ondernemer volledig en waarheidsgetrouw omschreven, inclusief de bijbehorende voorwaarden.

3.3. De ondernemer brengt de consument op de hoogte van zijn aan aanvaarding van het aanbod toebehorende rechten en plichten.

3.4. De ondernemer vermeldt bij het aanbod, en uiterlijk aan het begin van het bestelproces, duidelijk en leesbaar of er beperkingen gelden voor de levering en welke betaalmiddelen worden aanvaard.

3.5. Bij het sluiten van de overeenkomst verstrekt de ondernemer de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

- a) de identiteit, het postadres, het bezoekadres en het e-mailadres van de ondernemer;
- b) de voornaamste kenmerken van de aankoop;
- c) de prijs van de aankoop met inbegrip van in- of exclusief BTW;
- d) de wijze van betaling, levering en eventuele termijnbetalingen;
- e) het klachtafhandelingsbeleid van de ondernemer;
- f) indien de consument herroepingsrecht heeft, de voorwaarden, termijn, en modaliteiten voor de uitoefening van dat recht, alsmede het modelformulier voor ontbinding;
- g) indien de consument geen herroepingsrecht heeft, de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of, voor zover van toepassing, de omstandigheden waarin de consument afstand doet van zijn recht op herroeping;
- h) een herinnering aan het bestaan van de wettelijke garantie dat de aankoop aan de overeenkomst moet voldoen, en de eventuele bijstand aan de consument na aankoop;
- i) voor zover van toepassing de duur en de opzegvoorwaarden van de overeenkomst;
- j) de functionaliteit, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen van de digitale inhoud;
- k) voor zover van toepassing, het bestaan van en de voorwaarden voor financiële garanties die de consument op verzoek van de ondernemer moet verschaffen.

3.6. Indien de overeenkomst is ontstaan op een event of andere openbare gelegenheid, wordt aan het verstrekken van de informatie van het in lid 5 onder a genoemde voldaan door de overeenkomstige gegevens van de ondernemer te verstrekken.

Artikel 4 - HERROEPINGSRECHT

4.1. De consument heeft vanaf het sluiten van de overeenkomst 14 dagen bedenktijd om de overeenkomst te herroepen zonder opgave van redenen.

4.2. De bedenktijd bij aankoop van een dienst gaat in op de dag nadat de overeenkomst is gesloten.

4.3. De bedenktijd bij aankoop van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gaat in op de dag nadat de overeenkomst is gesloten.

4.4. Voor herroeping kan de consument het door de ondernemer verschaft herroepingsformulier gebruiken, dan wel een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring aan de ondernemer.

4.5. Indien niet aan de in artikel 3, lid 5 onder f gestelde eisen is voldaan, wordt de in lid 1 van dit artikel genoemde bedenktijd verlengd met de tijd die is verstreken vanaf het tijdstip waarop de bedenktijd is ingegaan, tot het moment waarop alle ontbrekende gegevens alsnog op de voorgeschreven wijze aan de consument zijn verstrekt, met een maximale verlenging van 12 maanden.

4.6. Het recht op herroeping is niet van toepassing in de volgende gevallen, mits de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst duidelijk heeft vermeld aan de consument dat het recht op herroeping is uitgesloten:

- a) overeenkomsten die zijn gesloten op een event of andere openbare gelegenheid;
- b) overeenkomsten tot het verrichten van diensten, na uitvoering van de overeenkomst, indien:
 - de uitvoering van de overeenkomst is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; waarbij
 - de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht vanaf het moment dat de ondernemer de overeenkomst heeft uitgevoerd;
- d) de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien:
 - de uitvoering van de overeenkomst is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; waarbij
 - de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht vanaf het moment dat de ondernemer de overeenkomst heeft geleverd.

Artikel 5 - ONTBINDING

5.1. Indien de consument herroepingsrecht heeft, binnen de bedenktijd gebruik maakt van dit recht, en de ondernemer hierover op de hoogte heeft gebracht middels het door de ondernemer verschaft modelformulier voor ontbinding, of een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring, wordt de overeenkomst tussen de partijen ontbonden.

5.2. Door ontbinding van de koopovereenkomst worden van rechtswege alle aanvullende overeenkomsten alsmede ontbonden.

5.3. Na ontbinding vergoedt de ondernemer onverwijld, doch binnen 14 dagen na ontvangst van het in lid 1 van dit artikel genoemde, alle van de consument ontvangen betalingen, op dezelfde betaalwijze als door de consument gebruikt is ter betaling van de aankoop, tenzij de consument uitdrukkelijk met een andere kosteloze betaalwijze heeft ingestemd.

5.4. Indien de consument de overeenkomst herroept nadat hij uitdrukkelijk heeft verzocht tot het verrichten van de dienst, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van uitoefening van het herroepingsrecht. Het evenredige bedrag dat de consument aan de ondernemer moet betalen, wordt berekend op grond van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst, voor zover de totale prijs niet excessief is. Indien de totale prijs excessief is, wordt het evenredige bedrag berekend op basis van de marktwaarde van het gedeelte van de overeenkomst dat is uitgevoerd.

5.5. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van de dienst, die geheel of gedeeltelijk tijdens de herroepingstermijn is verleend, indien:

- de ondernemer heeft nagelaten de informatie overeenkomstig artikel 3, lid 5 onder f of g te verstrekken, of;

- de consument niet uitdrukkelijk heeft verzocht tot bovengenoemde uitvoering tijdens de ontbindingstermijn.

5.6. De consument draagt geen kosten voor de gedeeltelijke of volledige levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien:

- de consument er van te voren niet uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de levering kan beginnen voor het einde van de herroepingstermijn;
- de verklaring van de consument dat hij afstand doet van zijn recht op ontbinding ontbreekt, of;
- de ondernemer heeft verzuimd de verklaring tot afstand van de consument te bevestigen.

5.7. De consument is niet aansprakelijk en zijn geen kosten verschuldigd door de uitoefening van zijn herroepingsrecht.

Artikel 6 - PRIJS

6.1. De in het aanbod genoemde prijzen zijn in euro en inclusief btw.

6.2. De ondernemer is niet bevoegd de bedongen prijs na het sluiten van de overeenkomst te verhogen, tenzij de consument bevoegd is in geval van prijswijziging de overeenkomst te ontbinden.

6.3. Het in het voorgaande lid genoemde verbod geldt niet indien de prijsverhoging het gevolg is van een wettelijke prijsverhoging.

6.4. In het geval van een prijsverhoging wordt de consument tijdig, en uiterlijk een maand voor de prijswijziging, van de ingangsdatum van de wijziging en de gewijzigde prijs op de hoogte gebracht.

Artikel 7 - BETALING

7.1. Bij het aangaan van de overeenkomst is de ondernemer bevoegd een aanbetaling te verlangen van de consument van ten hoogste 50% van de aankoopprijs.

7.2. Tot het moment dat de aanbetaling door de consument is voldaan, kan de consument geen enkel recht doen gelden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst.

7.3. Het deel van de betaling dat achteraf plaatsvindt, dient door de consument te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of ingeval er geen bedenktijd van toepassing is, na het sluiten van de overeenkomst.

7.4. Indien de consument zich niet of niet tijdig aan zijn betalingsverplichting houdt, waarbij de betalingstermijnen als fatale termijnen gelden, is de consument van rechtswege in verzuim. In het geval dat de consument na nogmaals 14 dagen de tijd te hebben gekregen om de betaling alsnog te voltooien de betaling nog steeds niet voldoet, is de consument over het uitstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd en kan de ondernemer de door hem gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening brengen.

7.5. De ondernemer kan enkel in het voordeel van de consument afwijken van de wettelijk bepaalde hoogte van de wettelijke rente en incassokosten over de uitstaande betaling.

7.5. Uitzondering op genoemde voorwaarden in artikel 7.1. tot en met 7.5 is een voorstel tot gespreide betaling van het totaal verschuldigde bedrag, mits:

- het voorstel van de gespreide betaling gelijktijdig met het sluiten van de overeenkomst is overeengekomen en schriftelijk is vastgelegd

Artikel 8 - LEVERING EN UITVOERING

8.1. De ondernemer draagt zorg voor het leveren van de aankoop en/of het uitvoeren van de overeenkomst op een zorgvuldige wijze. Ten behoeve van koop op afstand zullen de aankoopgegevens worden verzonden aan het door de consument aangeleverde (digitale) adres. Ten behoeve van Coaching (online) en /of afspraken met betrekking tot het Systemisch Werken, worden locatie en/of digitale leveringsmethoden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst overeengekomen;

- wijzigingen daaromtrent met gegronde reden tot de functionaliteit van de betreffende dienst, of anderszins door niet voorziene of verwijfbare omstandigheden, dienen ten minste 24 uur voorafgaand aan de afspraak door de ondernemer bekend gemaakt te worden;

- wijzigingen en/of afzeggingen van afspraken met gegronde reden, dienen door de consument ten minste 24 uur voorafgaand aan de afspraak aan de ondernemer bekend gemaakt te worden;

- bij toepassing hiervan komen de afspraken met betrekking tot de honorering te vervallen

- bij nalaten hiervan blijven de afspraken met betrekking tot de honorering van kracht

8.2. Het aan levering toebehorende risico met betrekking tot de koop op afstand berust bij de ondernemer tot het moment van aflevering bij de consument of een door de consument aangewezen derde, tenzij uitdrukkelijk anders overeen is gekomen.

8.3. De consument dient bij de koop op afstand zorg te dragen voor een functionele ontvangstmogelijkheid ten behoeve van de digitale levering indien dit van toepassing is

- dan wel anderszins zorg te dragen voor middelen die de communicatie op afstand mogelijk maken

8.4. Levering en/of uitvoering vindt onverwijld, doch binnen 30 dagen na het sluiten van de overeenkomst, plaats, tenzij een andere levertijd en/of uitvoerdatum is overeengekomen en/of bij het aanbod is vermeld.

8.5. Indien de overeengekomen levertijd en/of uitvoerdatum wordt overschreden, is de consument bevoegd de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

8.6. In het geval dat er sprake is van ontbinding overeenkomstig het voorgaande lid, en de aankoop prijs reeds geheel of gedeeltelijk is betaald door de consument, betaalt de ondernemer het betaalde bedrag onverwijld terug.

Artikel 9 - GARANTIE

9.1. De ondernemer draagt er zorg voor dat iedere aankoop voldoet aan de specificaties van het aanbod, en aan de redelijke eisen van uitvoerbaarheid en/of toepasbaarheid daarvan.

9.2. Iedere verkopers- dan wel uitvoerbaarheids- en toepasbaarheidsgarantie die wordt verstrekt door de ondernemer aan de consument, laat de strekking van de wettelijke garantie onverlet.

9.3. Bovengenoemde garanties gelden niet wanneer persoonlijke omstandigheden van de consument het reguliere gebruik van het aanbod beperken dan wel het functioneel kunnen toepassen daarvan verhinderen, mits;

- hierover door de consument van de voren afspraken zijn gemaakt met de ondernemer
- en deze schriftelijk of digitaal zijn bevestigd

Artikel 10 - KLACHTEN EN GESCHILLEN

10.1. Op iedere overeenkomst tussen de partijen is het Nederlands recht van toepassing.

10.2. De ondernemer beschikt over een voor de consument toegankelijke klachtafhandelingsprocedure.

10.3. Indien de consument een klacht heeft, dient deze klacht onverwijld en duidelijk omschreven aan de ondernemer kenbaar gemaakt te worden.

10.4. De ondernemer geeft reactie op klachten binnen 14 dagen.

10.5. Indien een klacht niet tussen de partijen opgelost kan worden, kan de klacht binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij de ondernemer worden voorgelegd aan de volgende geschillencommissie: Klachtenportaal Zorg.

10.6. In het geval van een onoplosbare klacht kan deze tevens worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

Opgesteld op: 8 augustus 2023

