

Algemene Voorwaarden Dementie-Support Twente

Artikel 1 - Definities

1.1. Dit zijn de algemene voorwaarden van:

Dementie-Support Twente.

Wolferlanden 33

7542 CZ Enschede

E-mail: sjoukje@dementie-supporttwente.nl

KvK: 92640001

1.2. Om deze voorwaarden begrijpelijk te houden, hebben de volgende begrippen een vaste betekenis:

Begrip	Betekenis:
<i>Consument:</i>	De Opdrachtgever die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
<i>Dementie-Support Twente</i>	De in artikel 1.1. bedoelde Partij
<i>Opdrachtgever:</i>	Iedereen (ook rechtspersonen) die een Overeenkomst sluit met Dementie-Support Twente;
<i>Overeenkomst:</i>	Elke contractuele relatie tussen Dementie-Support Twente en de Opdrachtgever;
<i>Partij(en):</i>	Dementie-Support Twente en/of Opdrachtgever;

1.3. In deze algemene voorwaarden worden Dementie-Support Twente en Opdrachtgever hierna gezamenlijk ook 'Wij' en 'We' genoemd. Met 'U' en 'Uw' bedoelen We de Opdrachtgever.

Artikel 2 – Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Dementie-Support Twente en op iedere Overeenkomst met Dementie-Support Twente. Algemene voorwaarden die U zelf gebruikt, zijn niet van toepassing. Dat is alleen anders als Dementie-Support Twente dat schriftelijk en uitdrukkelijk aan U heeft bevestigd.

- 2.2. Als in deze algemene voorwaarden iets staat dat 'nietig' is of 'vernietigd kan worden', blijven alle andere bepalingen wel gelden. In dat geval maken We samen nieuwe afspraken die de nietige of vernietigbare bepalingen vervangen. De bedoeling van de nieuwe bepaling(en) moet zoveel mogelijk lijken op de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling(en).
- 2.3. Als in de Overeenkomst iets anders staat dan in deze algemene voorwaarden, dan geldt wat er in de Overeenkomst staat. Op die manier kunnen We ook afspraken maken die afwijken van wat er in deze algemene voorwaarden staat. Afspraken die afwijken van wat er in deze algemene voorwaarden staat gelden echter alléén als Dementie-Support Twente dat schriftelijk en uitdrukkelijk aan U heeft bevestigd.

Artikel 3 - Aanbiedingen

- 3.1. Elk aanbod van Dementie-Support Twente is vrijblijvend en kunt U binnen 14 dagen accepteren, daarna vervalt het aanbod. Het is niet mogelijk om slechts een gedeelte van een aanbod van Dementie-Support Twente te accepteren of af te wijzen. Ook in dat geval vervalt het (hele) aanbod.
- 3.2. Dementie-Support Twente baseert haar aanbiedingen op de informatie die U aan haar heeft verstrekt. Als U informatie heeft verstrekt die niet volledig en/of niet juist is, heeft Dementie-Support Twente het recht om de werkzaamheden en kosten waarmee in het aanbod geen rekening is gehouden, bovenop de aangeboden en/of overeengekomen prijs in rekening te brengen.
- 3.3. Als een aanbod kennelijke vergissing of fout bevat (zoals een typefout of rekenfout), is Dementie-Support Twente niet aan het aanbod gebonden.

Artikel 4 – (Uitvoering van) de Overeenkomst

- 4.1. U heeft een Overeenkomst met Dementie-Support Twente vanaf het moment dat U daarvan schriftelijk of per e-mail een bevestiging heeft ontvangen van Dementie-Support Twente. Dat geldt ook voor eventuele aanvullingen of afwijkingen van- en op een Overeenkomst.
- 4.2. Een Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk iets anders zijn overeengekomen, of uit de aard van de Overeenkomst iets anders voortvloeit.
- 4.3. Dementie-Support Twente zal de Overeenkomst uitvoeren op een wijze die mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsbeoefenaar. Dementie-Support Twente staat echter niet in voor het bereiken van enig beoogd resultaat van de door haar aangeboden trainingen, coaching en/of begeleiding. Het resultaat van die werkzaamheden is immers mede afhankelijk van factoren buiten haar invloed. De door Dementie-Support Twente aangeboden diensten omvatten géén medische begeleiding of

behandelingen en zijn niet bedoeld als vervanging van enige medische begeleiding of behandeling. Dementie-Support Twente kan tijdens de uitvoering van haar werkzaamheden op ieder moment afzien van verdere werkzaamheden en/of U doorverwijzen naar een (medisch) specialist, als daarvoor naar haar eigen oordeel goede redenen bestaan. U blijft echter te allen tijde zélf verantwoordelijk voor het inschakelen van passende medische zorg wanneer dit, gelet op Uw gezondheidstoestand, noodzakelijk of wenselijk is.

- 4.4. Dementie-Support Twente doet haar best om de met U overeengekomen termijnen te halen. Die termijnen zijn echter nooit een zogenaamde 'fatale termijn'. Dat betekent dat Dementie-Support Twente pas in verzuim kan raken nadat U haar schriftelijk in gebreke hebt gesteld en daarbij een redelijke termijn van minimaal 14 dagen hebt geboden om de Overeenkomst alsnog uit te voeren.
- 4.5. Als Dementie-Support Twente voor de uitvoering van de Overeenkomst informatie en/of gegevens van U nodig heeft, begint de termijn voor uitvoering van de Overeenkomst pas zodra U die gegevens juist en volledig aan Dementie-Support Twente ter beschikking heeft gesteld.
- 4.6. Dementie-Support Twente mag zelf bepalen wie binnen haar organisatie wordt aangewezen om de Overeenkomst uit te voeren. Daarvoor mag zij naar eigen inzicht ook derden inschakelen, waaronder hulppersonen.
- 4.7. Als U met Dementie-Support Twente een (al dan niet vaste) prijs bent overeengekomen, dan heeft Dementie-Support Twente het recht om die prijs te verhogen, als die prijsverhoging voortvloeit uit een wettelijke bevoegdheid of verplichting of verband houdt met een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen (CAO-wijzigingen inbegrepen), transport of op andere gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren. U heeft in dat geval niet het recht om de Overeenkomst te ontbinden, tenzij U een consument bent.

Artikel 5 Prijzen en betaling

- 5.1. Alle tarieven en prijzen die Dementie-Support Twente opgeeft, zijn exclusief btw en eventuele kosten zoals reiskosten. Dat is alleen anders als Dementie-Support Twente dat uitdrukkelijk bij de prijs heeft vermeld. Als U een Consument bent, zal Dementie-Support Twente prijzen inclusief btw vermelden en eventuele kosten specificeren.
- 5.2. De door u verschuldigde tarieven en prijzen (waaronder mede begrepen het honorarium van Dementie-Support Twente) zijn niet afhankelijk van een bepaalde uitkomst en/of resultaat van de door Dementie-Support Twente verrichte werkzaamheden.
- 5.3. Geplande afspraken kunnen tot 48 uur vóór de desbetreffende afspraak worden geannuleerd of verplaatst. Als U een afspraak niet of niet tijdig annuleert of verplaatst en/of meer dan 30 minuten te laat arriveert, heeft Dementie-Support

Twente het recht om de voor die afspraak gereserveerde tijd volledig bij U in rekening te brengen.

- 5.4. Facturen van Dementie-Support Twente moet U binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum betalen, op de door Dementie-Support Twente aangewezen wijze.
- 5.5. U mag betalingen aan Dementie-Support Twente niet verrekenen, opschorten en/of matigen. Als U een betaling niet op tijd heeft verricht, bent U direct in verzuim. In dat geval heeft Dementie-Support Twente het recht om vanaf de vervaldatum van de factuur tot de dag dat U volledig hebt betaald de wettelijke handelsrente in rekening te brengen. Bovendien bent U vergoeding verschuldigd van alle door Dementie-Support Twente gemaakte daadwerkelijke gerechtelijke én buitengerechtelijke kosten. De buitengerechtelijke (incasso)kosten bedragen tenminste 15% van het verschuldigde, met een minimum van € 1.000,-. Daarvoor hoeft zij U niet eerst te sommeren tot betaling of ingebreke te stellen. Dementie-Support Twente kan ook al haar eventuele andere rechten tegen U (blijven) uitoefenen.
- 5.6. Als U een Consument bent geldt in afwijking van artikel 5.5. dat U pas in verzuim bent met de nakoming van betalingsverplichtingen als Dementie-Support Twente U in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn heeft gegeven van ten minste 14 dagen (ingående op de dag ná ontvangst van de hiervoor bedoelde ingebrekestelling) om alsnog aan Uw betalingsverplichtingen te voldoen, maar U ook binnen die 14 dagen-termijn niet heeft betaald. In dat geval bent U ook wettelijke rente verschuldigd en vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten. Als U een Consument bent bedragen de buitengerechtelijke incassokosten bedragen (met een minimum van € 40,-) :
 - 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-;
 - 10% over de daaropvolgende € 2.500,-;
 - 5% over de daaropvolgende € 5.000,-;
 - 1% over de daaropvolgende € 190.000,-;
 - 0.5% over het restant.
- 5.7. Als U overlijdt, failliet gaat, surseance van betaling of een crediteurenakkoord (aan)vraagt, of ophoudt te bestaan of als U een besluit daartoe neemt of een aanvraag daartoe doet, zijn alle vorderingen van Dementie-Support Twente op U onmiddellijk en volledig opeisbaar. Dementie-Support mag in die gevallen bovendien de Overeenkomst per direct ontbinden, zonder dat zij een schadevergoeding aan U hoeft te betalen.

Artikel 6 Einde van de Overeenkomst en Overmacht

- 6.1. Als Wij een Overeenkomst voor bepaalde tijd zijn overeengekomen, eindigt die overeenkomst na het verstrijken van de overeengekomen duur. Een

Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is overeengekomen, eindigt door opzegging. Als U een consument bent, mag U iedere Overeenkomst die langer duurt dan een jaar, na het eerste jaar op elk moment opzeggen. Daarvoor geldt een opzegtermijn van één maand. Als U geen Consument bent, mag U de Overeenkomst alleen opzeggen als dat uitdrukkelijk in de Overeenkomst is bepaald en volgens de daarbij bepaalde opzeggingsregels en opzegtermijnen.

- 6.2. Als sprake is van overmacht, hoeft Dementie-Support Twente haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet na te komen. Wij spreken af dat van overmacht onder meer sprake is bij: oorlog, oproer, mobilisatie, molest, pandemieën, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen, files, stroomstoringen, storingen in internet, telefonie of andere communicatiemiddelen en/of valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, ongeval of andere voorvallen; zoals waterschade, in- en uitvoerbelemmeringen, gebrek aan arbeidskrachten, natuurverschijnselen én – naast alles wat in de wet en jurisprudentie onder overmacht wordt begrepen – alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Dementie-Support Twente geen invloed kan uitoefenen en waardoor zij haar verplichtingen niet kan nakomen. Het maakt daarvoor geen verschil of de overmacht en/of de niet tijdige nakoming plaatsvindt bij Dementie-Support Twente, haar toeleveranciers of derden die zij voor de uitvoering van haar verplichtingen heeft ingeschakeld.
- 6.3. Als de overmacht langer dan 14 dagen duurt, mag Dementie-Support Twente de Overeenkomst ontbinden, zonder een schadevergoeding aan U te hoeven betalen.

Artikel 7 Beperking van aansprakelijkheid

- 7.1. Als Dementie-Support Twente aansprakelijk mocht zijn, dan is die aansprakelijkheid uitgesloten en beperkt tot wat in deze bepaling is geregeld. Dat is óók het geval als U Dementie-Support Twente aansprakelijk houdt op andere rechtsgronden dan de Overeenkomst (bijvoorbeeld op grond van onrechtmatige daad, onverschuldigde betaling of ongerechtvaardigde verrijking).
- 7.2. U kunt geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf door Dementie-Support Twente afgegeven begroting of advies.
- 7.3. Dementie-Support Twente is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat zij is uitgegaan van onjuiste en/of onvolledige gegevens die U hebt (of namens U is) verstrekt.
- 7.4. Als Dementie-Support Twente aansprakelijk is, dan is dat voor maximaal het bedrag van de factuur, exclusief btw, van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;

- 7.5. De aansprakelijkheid van Dementie-Support Twente is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag dat haar verzekeraar in het desbetreffende geval daadwerkelijk uitkeert. Als er geen uitkering is of als de uitkering lager is dan de schade, betekent dat niet dat de bepalingen in dit artikel 7 niet zouden gelden.
- 7.6. Dementie-Support Twente is alléén aansprakelijk voor directe schade. Daaronder verstaan Wij de schade die in een direct oorzakelijk én voorzienbaar verband staat tot de omstandigheden die tot aansprakelijkheid leiden.
- 7.7. Dementie-Support Twente is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Daaronder verstaan Wij onder meer gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 7.8. Dementie-Support Twente zal bij het inschakelen van derden die niet tot haar organisatie behoren steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Dementie-Support Twente is echter niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze derden en de gevolgen daarvan.
- 7.9. Dementie-Support Twente is niet aansprakelijk voor (de gevolgen van) het niet goed werken van apparatuur, software, gegevens en bestanden, registers of andere zaken, geen enkele uitgezonderd, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.
- 7.10. Bij eventuele klachten over de prestaties van Dementie-Support Twente dient U daarover te klagen binnen 30 dagen nadat U de fout of het gebrek waarover U wilt klagen hebt ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken. Na die periode vervallen eventuele vorderingen die U op Dementie-Support Twente hebt in verband met de bedoelde fout, dan wel het gebrek. Het maakt daarvoor geen verschil op welke juridische grondslag die vordering is gebaseerd.
- 7.11. Alle vorderingen die U op Dementie-Support Twente zou hebben en die verband houden met de Overeenkomst vervallen in ieder geval na verloop van één (1) jaar na het moment waarop Dementie-Support Twente haar eerste factuur met betrekking tot de Overeenkomst aan U heeft verzonden.
- 7.12. U vrijwaart Dementie-Support Twente hierbij voor aansprakelijkheid tegenover derden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 7.13. Als U een consument bent en een van de bepalingen in deze algemene voorwaarden de aansprakelijkheid van Dementie-Support Twente verder zou uitsluiten dan wettelijk is toegestaan ten aanzien van consumenten, geldt dat de aansprakelijkheid van Dementie-Support Twente niet verder is uitgesloten dan de maximaal toegestane uitsluiting van aansprakelijkheid.

Artikel 8 – Persoonsgegevens

- 8.1. Dementie-Support Twente verwerkt persoonsgegevens alleen volgens geldende wet- en regelgeving. Dat betekent onder meer dat:

- Dementie-Support Twente alleen persoonsgegevens verwerkt voor zover die verwerking kan worden gebaseerd op een van de grondslagen uit artikel 6 Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG);
- Dementie-Support Twente zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens die zij verwerkt goed te beveiligen;
- Dementie-Support Twente persoonsgegevens alleen zal delen met derden als dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld en als is voldaan aan alle (andere) wettelijke vereisten die gelden voor het delen van persoonsgegevens;
- persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld, tenzij Dementie-Support Twente op grond van de wet verplicht is om de gegevens langer te bewaren;
- U onder meer het recht hebt om Uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren, te laten verwijderen, de verwerking te laten beperken, bezwaar te maken tegen verwerking of – indien van toepassing – gegevens over te dragen;

8.2. U vrijwaart Dementie-Support Twente hierbij voor aanspraken van derden die verband houdende met- of voortvloeiend uit het verwerken van Persoonsgegevens en andere informatie en gegevens die Dementie-Support Twente van U heeft ontvangen en aan derden heeft verstrekt in het kader van (de uitvoering van) de Overeenkomst.

Artikel 9 – Intellectuele eigendom en geheimhouding

- 9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten) op informatie, gegevens en andere stukken die Dementie-Support Twente aan U verstrekt of gebruikt in het kader van de Overeenkomst, blijven van Dementie-Support Twente. Daaronder vallen onder meer alle gegevens, materialen, ontwerpen, afbeeldingen, modellen, of anderszins beschermde werken.
- 9.2. We zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle informatie waar Wij uit hoofde van de Overeenkomst bekend mee worden. We mogen die informatie wel verstrekken aan een daartoe aangewezen instantie als daarvoor een verplichting bestaat uit de wet of de Overeenkomst. Denk bijvoorbeeld aan het geval waarin de politie gegevens vordert in het kader van onderzoek naar een misdrijf.
- 9.3. De geheimhoudingsplicht van artikel 9.2. geldt niet voor:
- a. informatie die algemeen bekend is;
 - b. informatie die openbaar toegankelijk, vrijelijk op te vragen of zonder beperkingen te verkrijgen is;

- c. informatie waarvan de partij die de informatie geheim moet houden kan aantonen dat deze reeds in haar bezit is/was op het moment van de hiervoor bedoelde verstrekking;
- d. informatie waarvan Dementie-Support Twente het verstrekken aan derden noodzakelijk acht voor de goede uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 10 – Recht en forumkeuze

- 10.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 10.2. Als U een geschil hebt met Dementie-Support Twente, dient U dat geschil (met uitsluiting van andere bevoegde rechterlijke instanties en arbitrage) voor te leggen aan de bevoegde rechter te Overijssel (Nederland). Dat is alleen anders als op basis van een dwingendrechtelijke bepaling een rechter in een andere plaats bevoegd is.