

Algemene voorwaarden doorsteve.nl

Artikel 1 - Definities

1. **Opdrachtnemer:** doorsteve.nl, gevestigd te Lavendel 452, 5432 DX Cuijk, ingeschreven bij de KvK onder nummer 97715115 rechtsgeldig vertegenwoordigd door S. Oakes
2. **Opdrachtgever:** De rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een dienst of product afneemt van opdrachtnemer.
3. **Online diensten en webshop:** Alle privésessies, diensten en boekingen die via www.doorsteve.nl worden aangeboden en afgenomen.
4. **Advies en ondersteuning:** Alle vastomlijnde opleveringen en maatwerkproducten, waaronder (KMS-)handboeken, risicotaxaties, sjablonen.
5. **Inrichting en optimalisatie:** Alle adviserende en uitvoerende werkzaamheden van opdrachtnemer gericht op het (her)inrichten, optimaliseren en functioneel afstemmen van software (zoals ONS) op de bedrijfsprocessen van opdrachtgever.
6. **Softwareleverancier:** De externe leverancier/producent van de te software.
7. **Diensten:** Alle op uren- of regiebasis uitgevoerde (proces)ondersteuning, advieswerkzaamheden, interim-management en scholing.
8. **Overeenkomst:** De verzamelnaam voor zowel online diensten (privésessies), producten en implementaties als interim en advies.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van diensten door opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever een privésessie of dienst boekt via de website.
2. De overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever een schriftelijk voorstel of opdrachtbevestiging per e-mail accordeert, dan wel op het moment dat opdrachtnemer op verzoek aanvangt met de werkzaamheden.
3. Door het plaatsen van een bestelling, boeking of akkoordverklaring verklaart opdrachtgever zich akkoord met deze algemene voorwaarden.
4. Een online kennismakingsgesprek is altijd gratis en vrijblijvend.
5. Overeenkomsten voor langdurige samenwerkingen (zoals interim- of trajectondersteuning met een duur van 3 maanden of langer) kunnen door partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 kalendermaand.

Relatie tot softwareleverancier:

6. Opdrachtnemer is geen partij bij de licentie-, implementatie- of aanschafovereenkomst die opdrachtgever heeft gesloten met de softwareleverancier.
7. Eventuele betalingsverplichtingen van opdrachtgever aan de softwareleverancier (zoals verplichte vooruitbetaling van licenties of standaardimplementaties) staan volledig los van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
8. Vertragingen, technische gebreken, niet-functioneren of wanprestatie aan de zijde van de softwareleverancier schorten de betalings- en overige verplichtingen van opdrachtgever jegens opdrachtnemer niet op.

Artikel 4 - Tarieven en prijsbeleid

1. Het uurtarief voor inhoudelijke ondersteuning, advies binnen kantoortijden (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur) bedraagt € 125,- (excl. btw), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Voor diensten op het gebied van interim en advies geldt een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer voert deze werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen; een specifiek resultaat kan hierbij nimmer worden gegarandeerd. Bij de oplevering van producten en implementaties spant opdrachtnemer zich in het product c.q. de inrichting op te leveren conform de vooraf schriftelijk overeengekomen specificaties.
3. Voor afspraken op locatie zijn de eerste 30 minuten reistijd per enkele reis kosteloos. Boven 30 minuten wordt de feitelijke reistijd (heen en terug) gefactureerd tegen 65% van het uurtarief (€ 81,25/uur ex. btw). Reistijd en vertraging worden per rit vastgesteld via de ANWB Routeplanner. Dit tarief is inclusief kilometerkosten en exclusief parkeerkosten.
4. Bij een no-show of annulering van een fysieke afspraak binnen 24 uur vervalt de vrijstelling. De totale reistijd volgens de ANWB Routeplanner wordt vanaf minuut 1 gefactureerd tegen 65% van het uurtarief (€ 81,25/uur ex. btw), vermeerderd met eventuele parkeerkosten.
5. Losse adviesvragen (bijvoorbeeld telefonisch of per e-mail) worden gefactureerd op basis van werkelijk bestede tijd (met een minimum van 15 minuten per verzoek) tegen het geldende uurtarief. Voor bestaande klanten geldt dit uitsluitend voor verzoeken die buiten de overeengekomen scope van de lopende opdracht vallen; voor nieuwe (niet-bestaande) klanten geldt dit voor elk adviesverzoek.
6. Opdrachtgever is verplicht de betaling te verrichten vanaf een eigen zakelijke bankrekening. Betalingen via of door derden worden niet geaccepteerd, onder meer ter naleving van de verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Artikel 5 - Webshop-bepalingen

1. Prijzen voor diensten en privésessies staan vermeld op de website. Prijswijzigingen hebben geen invloed op reeds gesloten overeenkomsten.

2. Bij een overduidelijke prijsfout of technische storing behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de bestelling te annuleren. Eventueel betaalde bedragen worden direct teruggestort.

Artikel 6 - Toeslagen buiten kantoortijden (ORT)

Voor acute ondersteuning op verzoek van opdrachtgever buiten kantoortijden geldt een toeslag (met de CAO VVT als richtlijn):

- Avonden (na 17:00 uur): +35% toeslag (€ 168,75 per uur, excl. btw).
- Weekenden en feestdagen: +50% toeslag (€ 187,50 per uur, excl. btw).

Artikel 7 - Bedenktijd, annulering en inhoudelijke verantwoordelijkheid

1. Na akkoord geldt een bedenktijd van 5 werkdagen waarin kosteloos schriftelijk geannuleerd kan worden. opdrachtnemer start pas na deze 5 werkdagen met de voorbereiding en uitvoering.
2. Vindt een sessie of opdracht op verzoek plaats binnen deze 5 werkdagen (bijv. bij een boeking voor de volgende dag of spoed) dan doet opdrachtgever uitdrukkelijk afstand van de bedenktijd zodra de uitvoering of voorbereiding is gestart.
3. Na het verstrijken of vervallen van de bedenktijd van 5 werkdagen is tussentijdse annulering van overeengekomen producten en implementaties of privésessies niet meer mogelijk. In dat geval blijft de overeengekomen vergoeding (100%) volledig verschuldigd. Voor opdrachten inzake interim en advies met een duur van 3 maanden of langer geldt het bepaalde in Artikel 3 lid 5 (opzegtermijn van 1 kalendermaand).
4. Vervanging en overmacht:
 - Deelnemers bij scholing/sessies mogen te allen tijde kosteloos worden vervangen.
 - Bij overmacht (zoals ziekte, overlijden of storingen) biedt opdrachtnemer zo snel mogelijk een nieuwe datum of passend alternatief aan, zonder recht op aanvullende schadevergoeding voor opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit. opdrachtgever blijft te allen tijde zelf eindverantwoordelijk voor de inhoud, controle, definitieve vaststelling en praktische toepassing van alle geleverde documenten en/of informatie (zoals risicotaxaties en KMS-handboeken) binnen de eigen organisatie. Bij software-implementaties (zoals ONS) is opdrachtgever verantwoordelijk voor het testen, controleren en het verlenen van definitief akkoord voor ingebruikname
6. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst met directe ingang op te schorten of per direct te ontbinden, zonder dat enige ingebrekestelling of schadevergoeding is vereist, indien er naar het oordeel van opdrachtnemer sprake is van een vermoeden van (zorg)fraude, valsheid in geschrifte, onrechtmatige declaraties of handelen in strijd met wet- en regelgeving door opdrachtgever, dan wel indien voortzetting van de opdracht de integriteit of rechtspositie van opdrachtnemer in gevaar kan brengen. Alle op het moment van beëindiging reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten worden direct opeisbaar.

7. Opdrachtnemer is gerechtigd om de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari te aanpassen/indexeren conform het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS, dan wel met een percentage van maximaal 5%. Tariefswijzigingen worden minimaal 30 dagen voor de ingangsdatum schriftelijk of per e-mail aan opdrachtgever medegedeeld.

Artikel 8 - Betalingsvoorwaarden

1. De algemene betalingstermijn voor alle facturen bedraagt 14 dagen na factuurdatum. Het is opdrachtgever niet toegestaan betalingen op te schorten of te verrekenen.
2. Facturatiemoment per dienst:
 - Implementatie en optimalisatie (software): Wordt 100% vooraf gefactureerd. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
 - Producten (o.a. KMS-handboeken, Risicotaxaties, sjablonen): Worden gefactureerd bij oplevering. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum.
 - Privésessies: Worden achteraf gefactureerd binnen 7 dagen na de sessie. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum.
 - Advies en ondersteuning (kortdurend / eenmalig): Wordt achteraf gefactureerd binnen 7 dagen na de levering/uitvoering. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum.
 - Interim en advies (trajecten vanaf 3 maanden): Wordt op basis van nacalculatie (werkelijk bestede uren) gefactureerd op de eerste dag van de opvolgende kalendermaand. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum.
3. Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever direct in verzuim. Opdrachtnemer mag de dienstverlening opschorten. Verschuldigd zijn de wettelijke handelsrente en alle buitengerechtelijke incassokosten.
4. Voor opdrachten inzake inrichting en optimalisatie vindt facturatie plaats op basis van de vooraf overeengekomen mijlpalen of na oplevering van de overeengekomen inrichtingsfase.
5. Indien de feitelijke ingebruikname door opdrachtgever wordt vertraagd om redenen die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen (zoals vertraging aan de zijde van de softwareleverancier of interne vertraging bij opdrachtgever), is opdrachtnemer gerechtigd de tot dan toe verrichte inrichtings- en optimalisatiewerkzaamheden direct te factureren.

Artikel 9 – Faillissement en insolventie

1. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden dan wel op te schorten, indien opdrachtgever:
 - In staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag daartoe is ingediend;
 - Surseance van betaling aanvraagt;
 - Wordt toegelaten tot een wettelijke schuldsaneringsregeling;
 - Beslag op (een deel van) zijn vermogen gelegd krijgt;

- Zijn onderneming liquideert, staakt of overdraagt.
- 2. In geval van een situatie zoals omschreven in lid 1 worden alle vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever direct en in hun geheel opeisbaar.
- 3. Bij faillissement of surseance van betaling van opdrachtgever vervalt het aan opdrachtgever verleende gebruiksrecht op geleverde documenten, handboeken en inrichtingen met directe ingang, zolang alle openstaande facturen niet volledig zijn voldaan.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot de bepalingen zoals neergelegd in dit artikel.
2. Behoudens gevallen waarin sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer, is elke vorm van aansprakelijkheid van opdrachtnemer uitgesloten.
3. De vergoedingsplicht van opdrachtnemer heeft uitsluitend betrekking op directe zaakschade en directe vermogensschade.
4. Opdrachtnemer is onder geen beding aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder in ieder geval wordt begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, tegenvallende kwaliteitsresultaten en schade door bedrijfsstagnatie.
5. In situaties waarin opdrachtnemer toch aansprakelijk is (zonder dat er sprake is van opzet of grove schuld), is de te vergoeden schade beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
6. Indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer gecapt op ten hoogste het voor de werkzaamheden reeds gefactureerde en ontvangen honorarium.
7. Alle schade die voortvloeit uit het niet, onvolledig of niet tijdig aanleveren van benodigde informatie door opdrachtgever, blijft volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.
8. Opdrachtnemer spant zich in om opdrachtgever zo spoedig mogelijk te informeren over feiten en omstandigheden die de uitvoering van de opdracht substantieel beïnvloeden. Het niet of vertraagd informeren door opdrachtnemer leidt uitsluitend tot aansprakelijkheid indien dit het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.
9. Indien opdrachtnemer schade lijdt als gevolg van specifieke gevaren tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en de realisatie daarvan niet aan hem is toe te rekenen, is opdrachtgever verplicht deze schade aan opdrachtnemer te vergoeden.
10. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen claims van derden inzake inbreuken op intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot door opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens.
11. Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer, vrijwaart opdrachtgever opdrachtnemer integraal voor boetes, schadevergoedingen, terugvorderingen, bestuurlijke maatregelen en aanspraken van derden, toezichthouders (waaronder de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en zorgverzekeraars (voortvloeiend uit onder meer materiële controles of

handhavingstrajecten), die verband houden met de geleverde adviezen, ondersteuning, documenten of inrichtingen.

12. Bij het ter beschikking stellen van software, elektronische bestanden of gegevensdragers door opdrachtgever, vrijwaart opdrachtgever opdrachtnemer voor alle schade veroorzaakt door virussen, schadelijke software of technische defecten.
13. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer integraal tegen alle aanspraken van derden, waaronder mede begrepen aandeelhouders, bestuurders, personeel en gelieerde entiteiten van opdrachtgever, die voortvloeien uit of verband houden met de verrichte werkzaamheden, alsmede voor situaties waarin opdrachtnemer als medepleger wordt aangemerkt.

Artikel 11 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. Hieronder wordt in ieder geval begrepen: ziekte, overlijden of (plotselinge) ernstige zorgplichten van opdrachtnemer of diens naasten, technische storingen, internet- of stroomuitval, overheidsmaatregelen, epidemieën of pandemieën en vertragingen bij derden waar opdrachtnemer afhankelijk van is.
2. In geval van overmacht is opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten of de afspraken te verplaatsen, zonder dat enige verplichting tot schadevergoeding jegens opdrachtgever ontstaat.
3. Duurt de overmachtssituatie langer dan 30 opeenvolgende dagen, dan zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst voor de toekomst schriftelijk te ontbinden. In dat geval worden de reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten naar rato gefactureerd en afgerekend.

Artikel 12 - Klachten

1. Gebreken of klachten met betrekking tot de door opdrachtnemer geleverde diensten of opgeleverde werkzaamheden dienen binnen 14 dagen na oplevering c.q. het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld via beter@doorsteve.nl. Voor doorlopende werkzaamheden geldt een meldtermijn van 7 dagen na het ontstaan van de klacht.
2. Na deze termijn vervallen alle aanspraken. Indien een klacht gegrond is, krijgt opdrachtnemer altijd de gelegenheid de werkzaamheden alsnog naar behoren te herstellen.

Artikel 13 - Privacy, geheimhouding en intellectueel eigendom

1. Vertrouwelijke (zorg)informatie en gegevens die door de opdrachtgever worden verstrekt, worden door de opdrachtnemer strikt geheimgehouden en uitsluitend verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2. Indien de opdrachtnemer bij de uitvoering van de diensten persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de opdrachtgever, kwalificeert de opdrachtgever als verantwoordelijke en de opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG. Voor zover van toepassing maken partijen gebruik van de standaard verwerkersovereenkomst van de opdrachtnemer. Door het plaatsen van een bestelling verklaart de opdrachtgever zich tevens akkoord met deze verwerkersovereenkomst.
3. De opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.
4. De opdrachtgever garandeert dat de verstrekking van persoonsgegevens en informatie aan de opdrachtnemer rechtmatig is en dat de verwerking ervan niet in strijd is met de AVG of andere relevante wet- en regelgeving. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet-naleven van deze garanties door de opdrachtgever.
5. Alle door de opdrachtnemer ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, software, documentatie, sjablonen, risicotaxaties, handboeken, ontwerpen en adviezen blijven intellectueel eigendom van de opdrachtnemer.
6. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor gebruik binnen de eigen organisatie. Het verveelvoudigen, openbaar maken of delen van materialen met derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer is uitdrukkelijk verboden.

Artikel 14 - Slot

- Op de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, en op alle hieruit voortvloeiende (vervolg)overeenkomsten, is bij uitsluiting het Nederlands recht van toepassing.
- Bij een (dreigend) geschil heeft de opdrachtgever niet het recht om zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk gezamenlijk naar een oplossing zoeken, indien nodig met hulp van een onafhankelijke derde, zoals een mediator.
- Eventuele geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst (of daarop voortbouwende afspraken) worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van de opdrachtnemer, behoudens voor zover dwingendrechtelijke wetsbepalingen anders voorschrijven