



Algemene voorwaarden Ster in Zorg

Juni 2021

ARTIKEL 1. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

1.1 Klant/cliënt: de persoon of personen ten behoeve van wie Ster in Zorg haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet zo te zijn.

1.2 Opdrachtgever: de persoon of instantie, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht aan Ster in Zorg heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met Ster in Zorg zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van Ster in Zorg.

1.3 Ster in Zorg: ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Roermond onder nummer 61300446, levert Ster in Zorg diensten op het gebied van (verpleegkundig) advies, trainingen, workshops en coaching.

1.4 Derden: in voorkomende gevallen kan Ster in Zorg haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. Ster in Zorg kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden verricht door en overeenkomsten gesloten met Ster in Zorg.

2.2 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten met opdrachtnemer, waarbij derden betrokken worden.

2.3 Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.

2.4 Ster in Zorg behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

ARTIKEL 3. OPDRACHTVERLENING

3.1 Offertes van Ster in Zorg zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Ster in Zorg is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt Ster in Zorg zich het recht voor de, met de

opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door Ster in Zorg te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.

3.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht Ster in Zorg niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdracht.

3.3 Een opdracht wordt bevestigd door middel van een (aan) betaling aan Ster in Zorg voor een specifieke product of dienst, dan wel door het per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.

3.4 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Ster in Zorg uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan Ster in Zorg, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening Ster in Zorg een aanvang is gemaakt.

ARTIKEL 4. TUSSENTIJDSE WIJZIGING IN DE OPDRACHT

4.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal Ster in Zorg de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdracht dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

ARTIKEL 5. INSPANNINGSVERPLICHTING

5.1 Ster in Zorg zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen Ster in Zorg niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel.

ARTIKEL 6. AANBIEDINGEN EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

6.1 Alle aanbiedingen van Ster in Zorg hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Ster in Zorg is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Ster in Zorg zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

7.1 De opdrachtgever staat er voor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Ster in Zorg overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan Ster in Zorg verschuldigd.

7.2 Indien een deelnemer/ cliënt door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen

toestemming van Ster in Zorg. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen (zie annuleringsvoorwaarden artikel 10).

7.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Ster in Zorg nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren.

7.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Ster in Zorg.

ARTIKEL 8. TARIEVEN, KOSTEN EN PRIJZEN

8.1 In de offerte van Ster in Zorg staat duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door Ster in Zorg voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.

8.2 De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn exclusief BTW, exclusief van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

ARTIKEL 9. FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

9.1 Het honorarium van Ster in Zorg en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door Ster in Zorg steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van Ster in Zorg kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.

9.2 Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.

9.3 Na deze vervalddag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Ster in Zorg over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Ster in Zorg worden opgeschort, dit zonder dat Ster in Zorg diens gevolge jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Bovendien is Ster in Zorg in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.

9.4 Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan Ster in Zorg of schiet de opdrachtgever op een andere manier tekort in het nakomen van een of meerdere op haar rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door Ster in Zorg te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijk) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.

9.5 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervalddatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is Ster in Zorg gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.

9.6 Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Ster in Zorg plaatsvinden. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Ster in Zorg gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.

ARTIKEL 10. ANNULERINGSVOORWAARDEN

Voor in company trainingen/maatwerktrajecten geldt:

Algemene voorwaarden Ster in Zorg – 2021 –
Maastricht

1. Na betaling geldt een bedenktijd van 14 dagen.
2. Indien de opdracht, ongeacht de reden daarvan, wordt geannuleerd, zal er geen restitutie van het inschrijfgeld plaatsvinden.
3. Indien de opdrachtgever binnen 14 werkdagen voor aanvang van een training verzoekt om verschuiving van een training en Ster in Zorg met dit verzoek instemt, dan is 100% van de cursusprijs extra verschuldigd.
4. Eenmaal verschoven trainingen kunnen niet nogmaals verschoven of worden.
5. Verschuivingen kunnen alleen schriftelijk worden opgegeven en dienen voor boven gestelde termijnen in bezit te zijn van Ster in Zorg. Verschuivingen zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk bevestigd zijn door Ster in Zorg.
6. Ster in Zorg behoudt zich het recht voor om na het sluiten van de opdracht de tijden en/of locatie te wijzigen. Na wijzigingen van tijden en/of locatie heeft opdrachtgever het recht zijn deelname alsnog binnen 5 werkdagen na een dergelijke kennisgeving kosteloos te annuleren.
7. Ster in Zorg heeft het recht een training op te schorten, te verplaatsen of te annuleren als dat gerechtvaardigd wordt door onvoorziene omstandigheden, zoals een tekort aan cursisten en, over inschrijving of een zieke instructeur. Na wijzigingen heeft Opdrachtgever het recht zijn deelname alsnog binnen 5 werkdagen na een dergelijke kennisgeving kosteloos te annuleren.

Annulering trainingen met open inschrijving:

1. Na betaling van de inschrijving geldt een bedenktijd van 14 dagen. Annulering door opdrachtgever is mogelijk gedurende 14 dagen na de dag van inschrijving.
2. De bedenktijd van 14 dagen is niet van toepassing voor digitale producten, zoals e-learning, omdat dit ruim binnen deze termijn wordt geactiveerd. De kosten voor deze producten worden dus te allen tijde in rekening gebracht na inschrijven.
3. De bedenktijd van 14 dagen is niet van toepassing indien de deelnemer zich korter dan 4 weken voor aanvang van een training inschrijft.
4. Annuleren na het verlopen van de wettelijke bedenktijd verplicht tot het betalen van 100 % van de deelnamekosten. Deelnemer mag kosteloos een andere deelnemer is zijn/haar plaats sturen. Dit dient wel voor aanvang van de cursus/training per mail gemeld te worden bij Ster in Zorg.
5. Eenmaal verschoven trainingen kunnen niet nogmaals verschoven of worden.
6. Verschuivingen kunnen alleen schriftelijk via de website worden opgegeven en dienen voor boven gestelde termijnen in bezit te zijn van Ster in Zorg. Verschuivingen zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk bevestigd zijn door Ster in Zorg.
7. Ster in Zorg behoudt zich het recht voor om na het sluiten van de opdracht de tijden en/of locatie te wijzigen. Na wijzigingen van tijden en/of locatie heeft Opdrachtgever het recht zijn deelname alsnog binnen 5 werkdagen na een dergelijke kennisgeving kosteloos te annuleren.
8. Ster in Zorg heeft het recht de training op te schorten, te verplaatsen of te annuleren als dat gerechtvaardigd wordt door onvoorziene omstandigheden, zoals een tekort aan cursisten en, over inschrijving of een zieke instructeur. Na wijzigingen heeft Opdrachtgever het recht zijn deelname alsnog binnen 5 werkdagen na een dergelijke kennisgeving kosteloos te annuleren.

Annuleringsvoorwaarden van 1 op1 afspraken/ (online) coaching

1. Bij niet verschijnen zonder tegenbericht zijn de annuleringskosten 100%
2. Bij schriftelijke annulering t/m 48 uur zijn de annuleringskosten 100%
3. Bij schriftelijke annulering meer dan 48 uur kan de afspraak eenmalig kosteloos verschoven worden.

ARTIKEL 11. DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT

11.1 De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.

11.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals coachings uren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

ARTIKEL 12. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OPDRACHT

12.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

12.2 Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Ster in Zorg desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.

12.3 Ster in Zorg mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken al ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Ster in Zorg houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

ARTIKEL 13. AANSPRAKELIJKHEID

13.1 Ster in Zorg en haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens Ster in Zorg geleverde zaken en/of diensten.

13.2 Daarnaast is Ster in Zorg nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op Ster in Zorg rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 5).

ARTIKEL 14. INTELLECTUEEL EIGENDOM/ AUTEURSRECHT

14.1 Modellen, technieken, instrumenten en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door Ster in Zorg voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van Ster in Zorg. Datzelfde geldt ook voor de door Ster in Zorg uit te brengen rapportages. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze rapportages binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van Ster in Zorg. Op alle door Ster in Zorg ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht.

ARTIKEL 15. GEHEIMHOUDING

15.1 Ster in Zorg is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. Ster in Zorg houdt zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal de gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt.

ARTIKEL 16. BIJZONDERE BEPALINGEN

16.1 Ster in Zorg behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de workshop verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan Ster in Zorg.

16.2 Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.

16.3 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.