



Algemene voorwaarden voor dienstverlening van 'Weerbaarheid in de zorg B.V.', gevestigd te Bollemanssteeg 10, 8911 DW te Leeuwarden, Nederland.

Artikel 1: Definities

1.1 'Weerbaarheid in de zorg' is de gebruiker van deze algemene voorwaarden en opdrachtnemer. **1.2** Wanneer wordt gesproken over opdrachtgever wordt hiermee bedoeld: wederpartij, opdrachtgever, afnemer, deelnemer of extra deelnemer van 'Weerbaarheid in de zorg'. **1.3** Elke overeenkomst die tot stand komt wordt in deze algemene voorwaarden overeenkomst van opdracht genoemd. **1.4** Onder producten wordt onder andere verstaan lesmateriaal, video's, documenten, etcetera. **1.5** Onder diensten worden de te leveren of geleverde diensten, zoals training, coaching, begeleiding en advies, verstaan.

Artikel 2: Toepasselijkheid van voorwaarden

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen 'Weerbaarheid in de zorg' en opdrachtgever, voor zover deze voorwaarden niet door partijen schriftelijk en uitdrukkelijk zijn uitgesloten, in welk geval expliciet anders is overeengekomen. **2.2** Eventuele voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. **2.3** Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. 'Weerbaarheid in de zorg' en

opdrachtgever zullen in overleg een nieuwe bepaling overeenkomen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en). Hierbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht genomen. **2.4** 'Weerbaarheid in de zorg' is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld treden wijzigingen tegenover de wederpartij in werking zodra hen de wijziging is medegedeeld.

Artikel 3: Offertes en aanbiedingen

3.1 De door 'Weerbaarheid in de zorg' gemaakte aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend. Ze zijn geldig gedurende vier (4) weken, tenzij anders is aangegeven of overeengekomen. 'Weerbaarheid in de zorg' is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding door opdrachtgever binnen vier (4) weken wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven. **3.2** De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief btw en 0,23 cent reiskosten per gereden KM, tenzij anders aangegeven. **3.3** Wanneer de aanvaarding anders is en daarmee afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is 'Weerbaarheid in de zorg' daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt in een dergelijk geval niet in deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij 'Weerbaarheid in de zorg' anders aangeeft. **3.4** Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige aanbiedingen.

Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst



4.1 Een overeenkomst van opdracht komt tot stand, nadat de offerte en overeenkomst door de opdrachtgever is goedgekeurd, dan wel is ondertekend. Dit kan zowel schriftelijk als digitaal. **4.2** De door 'Weerbaarheid in de zorg' opgestelde offerte, overeenkomst of factuur wordt gezien als het document wat de opdracht juist en volledig weergeeft, tenzij de opdrachtgever daartegen onmiddellijk en schriftelijk protesteert. **4.3** Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden 'Weerbaarheid in de zorg' alleen, wanneer deze door de opdrachtgever schriftelijk binnen veertien (14) dagen zijn bevestigd en de opdrachtgever daartegen niet binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk protest aantekent. **4.4** 'Weerbaarheid in de zorg' is gerechtigd, na het aangaan van de overeenkomst, van opdrachtgever zekerheid te eisen dat zowel aan de betalingsverplichting zal worden voldaan als aan de overige verplichtingen, voordat (verdere) prestatie nodig is.

Artikel 5: Uitvoering door derden

Wijzigingen in trainers zijn mogelijk. 'Weerbaarheid in de zorg' draagt er zorg voor dat alle trainers de WIDZ-methodiek beheersen, waardoor de kwaliteit en aanpak altijd consistent blijven.

Artikel 6: Facturatie en betaling

6.1 Voor de uitvoering van een overeenkomst van de opdracht is opdrachtgever het honorarium, (eventuele) bijkomende kosten en omzetbelasting (btw) verschuldigd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. **6.2** Het honorarium wordt berekend aan de hand van het over de betreffende periode geldende tarief van het gekozen

programma, dienst of product van 'Weerbaarheid in de zorg' of een ander, schriftelijk bevestigd tarief. Factoren zoals belang van de opdracht, specialistische aard van de opdracht, draagkracht van de opdrachtgever en spoedeisendheid van de uit te voeren werkzaamheden, kunnen aanleiding geven voor aanpassing van het tarief. **6.3** Opdrachtgever is verplicht de door 'Weerbaarheid in de zorg' verzonden facturen te voldoen binnen dertig (30) dagen na factuurdatum. Betaling moet geschieden op de manier zoals op de factuur vermeld staat. Bij het uitblijven van (tijdige) betaling zal opdrachtgever een betalingsherinnering ontvangen te voldoen binnen veertien (14) dagen. Bij het uitblijven van (tijdige) betaling na de betalingsherinnering zal opdrachtgever een kosteloze aanmaning ontvangen te voldoen binnen veertien (14) dagen. Bij het uitblijven van (tijdige) betaling van de aanmaning is opdrachtgever, zonder nadere ingebrekestelling, direct in verzuim en is opdrachtgever een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geleende wettelijk (handels)rente. De kosten verbonden aan de invordering komen geheel voor rekening van opdrachtgever. **6.4** Betaling in termijnen is slechts mogelijk wanneer dit aangegeven wordt door 'Weerbaarheid in de zorg'. **6.5** Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten.

Artikel 7: Wijziging overeenkomst

7.1 Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht/overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht het noodzakelijk is om de afgesproken werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen 'Weerbaarheid in de zorg' en



opdrachtgever tijdig en in gezamenlijk overleg de opdracht/overeenkomst aanpassen. **7.2** Wanneer de opdracht na het bevestigen van de opdracht door middel van een opdrachtbevestiging, zoals uitgelegd in artikel 4 onder 1 en 2, gewijzigd wordt, is er sprake van een aanvullende opdracht. Deze aanvullende opdracht zal op verzoek van opdrachtgever in een offerte gecommuniceerd worden. **7.3** Wanneer partijen overeenkomen dat de opdracht/overeenkomst gewijzigd of aangevuld wordt, kan het tijdstip van afronding van de opdracht hierdoor veranderen en dus beïnvloed worden. 'Weerbaarheid in de zorg' zal opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. **7.4** Indien de wijzigingen of aanvullingen financiële consequenties hebben of andere gevolgen hebben op de overeenkomst, zal 'Weerbaarheid in de zorg' opdrachtgever hierover vooraf inlichten. **7.5** Indien een vast honorarium is afgesproken/overeengekomen zal 'Weerbaarheid in de zorg' aangeven in hoeverre de wijziging(en) of aanvulling(en) van de overeenkomst het honorarium te boven gaat.

Artikel 8: Verplichtingen van opdrachtgever

8.1 Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat 'Weerbaarheid in de zorg' de juiste en volledige informatie heeft gekregen die gevraagd is en die nodig is voor de opdracht. Waaronder bijzonderheden over deelnemers en het team die van belang zijn voor de training en/of coaching. **8.2** Opdrachtgever is eraan gebonden om de bepalingen in de overeenkomst te volgen en zich hieraan te houden, alsook deze

algemene voorwaarden. **8.3** Wanneer er een tijdsplanning is voor een programma en/of onderdelen van een programma moeten de taken/activiteiten binnen deze tijdsplanning worden voltooid. **8.4** Tijdens de training/coaching dient opdrachtgever zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen.

Artikel 9: Rechten van 'Weerbaarheid in de zorg'

'Weerbaarheid in de zorg' is gerechtigd om: a) De inhoud van een programma, dienst of product tussentijds te wijzigen voor kwalitatieve verbetering; b) De groepsgrootte te bepalen ten aanzien van de trainingen en coachsessies in een programma; c) De planning van onderdelen van een programma, dienst of product ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen; d) Te bepalen welke trainer/coach een training of coaching zal geven en eventueel een trainer/coach tussentijds te vervangen; e) Een certificaat niet uit te reiken bij een onvoldoende beoordeling van de deelnemer.

Tenzij anders is vastgelegd in de offerte en altijd met inachtneming van artikel 7.1.

Artikel 10: Annulering voor, opzegging van en/of verhindering van deelname aan programma

10.1 Opdrachtgever mag en is dus gerechtigd om deelname aan een programma of dienst te annuleren en daarmee de overeenkomst op te zeggen. Annulering en opzegging kan alleen door middel van het schriftelijk melden via brief of email en is pas geldig wanneer ontvangst ervan is bevestigd door 'Weerbaarheid in de zorg'. **10.2** Bij



annulering of opzegging is 'Weerbaarheid in de zorg' niet gehouden tot restitutie van het door opdrachtgever betaalde bedrag en is opdrachtgever gehouden de (nog eventueel) verschuldigde betaling(termijnen) te voldoen. **10.3** Bij annulering van een eendaagse programma of dienst, gelden de volgende annuleringskosten, berekend over het volledige factuurbedrag: a) Binnen 84 kalenderdagen voor de afspraak: 25% van het factuurbedrag. b) Binnen 56 kalenderdagen voor de afspraak: 50% van het factuurbedrag. c) Binnen 30 kalenderdagen voor de afspraak: 75% van het factuurbedrag. d) Binnen 14 kalenderdagen voor de afspraak: 100% van het factuurbedrag. **10.4** Indien de overeenkomst een meerdaags traject betreft (zoals een meerdaagse training of een meerdaags coachingstraject), gelden de volgende specifieke annulerings- en beëindiging voorwaarden. De annuleringskosten worden altijd berekend over het totaalbedrag van het gehele traject: a) Binnen 84 kalenderdagen voor de afspraak: 25% van het factuurbedrag. b) Binnen 56 kalenderdagen voor de afspraak: 50% van het factuurbedrag. c) Binnen 30 kalenderdagen voor de afspraak: 75% van het factuurbedrag. d) Binnen 14 kalenderdagen voor de afspraak: 100% van het factuurbedrag. e) Bij annulering van één specifieke dag binnen een traject, dat op een later moment ingehaald wordt, gelden de annuleringsvoorwaarden zoals omschreven in Artikel 10.3 voor die specifieke dag(en), indien deze later opnieuw worden ingepland. f) Indien de Opdrachtgever het traject na aanvang voortijdig beëindigt, blijven de kosten voor het volledige overeengekomen traject

verschuldigd. Al afgenomen uren of sessies worden niet gerestitueerd.

Artikel 11: Annulering door 'Weerbaarheid in de zorg' (tussentijds) bij een programma

Wanneer 'Weerbaarheid in de zorg' verhinderd is, zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte worden gesteld. De afspraak wordt op een ander moment ingehaald. Is inhalen van de afspraak niet mogelijk, dan zal 'Weerbaarheid in de zorg' het factuurbedrag restitueren met eventueel reeds geleverde werkzaamheden in mindering gebracht.

Artikel 12: Opschorting en beëindiging

12.1 'Weerbaarheid in de zorg' is bevoegd hun werkzaamheden op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, wanneer (maar niet limitatief en/of uitsluitend): a. opdrachtgever in verzuim is de overeengekomen prijs, inclusief de verschuldigde rente en kosten te voldoen; en/of b. opdrachtgever in verzuim is de geleverde zaken in ontvangst te nemen; en/of c. na het sluiten van de overeenkomst 'Weerbaarheid in de zorg' de ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, waaronder de omstandigheid dat blijkt dat opdrachtgever onvoldoende kredietwaardig is; en/of d. opdrachtgever zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet nakomt; en/of e. opdrachtgever insolvent is, waaronder begrepen dat opdrachtgever in staat van faillissement wordt of is verklaard, sprake is van surseance van betaling en/of



aanvraag daartoe, en/of sprake is van een (wettelijke) schuldsaneringsregeling; en/of f. opdrachtgever niet (meer) beschikkingsbevoegdheid is over zijn vermogen. **12.2** Indien de overeenkomst wordt ontbonden volgens dit artikel, is opdrachtgever ten minste 30% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Het voornoemde bedrag is terstond en direct opeisbaar. Het hiervoor genoemde is onverminderd de gehoudenheid van opdrachtgever reeds door 'Weerbaarheid in de zorg' verrichtte werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden en onverminderd het recht van 'Weerbaarheid in de zorg' om de gehele schade in rechte te vorderen. **12.3** Bij een ontbinding krachtens dit artikel strekken alle ontvangen termijnen primair in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op opgevalen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom en lopende rente.

Artikel 13: Intellectuele eigendomsrechten van onder andere trainingen en programma's

13.1 De intellectuele eigendomsrechten van de door 'Weerbaarheid in de zorg' ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op hun website of social mediakanalen, ezines, emails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden en software die 'Weerbaarheid in de zorg' gebruikt, berusten bij 'Weerbaarheid in de zorg' of hun licentiegever, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven. **13.2** Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht voor de

in artikel 13.1 genoemde manieren worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

13.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van 'Weerbaarheid in de zorg' is het niet toegestaan om enig door hen aan opdrachtgever geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te veeleelvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook, aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding. **13.4** Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit de door 'Weerbaarheid in de zorg' geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 14: Vrijwaringen voor teksten

14.1 De opdrachtgever heeft als inhoudelijk deskundige de plicht om de door de opdrachtgever geleverde teksten en diensten te controleren op onjuistheden en onzorgvuldigheden en aanvaardt de aansprakelijkheid die daaruit voortvloeit. Hij vrijwaart 'Weerbaarheid in de zorg' van iedere aansprakelijkheid op grond van de huidige of toekomstige wetgeving. **14.2** De opdrachtgever vrijwaart 'Weerbaarheid in de zorg' voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt. **14.3** De opdrachtgever vrijwaart 'Weerbaarheid in de zorg' voor eventuele aansprakelijkheid van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de opdrachtgever toerekenbaar zijn. **14.4**



'Weerbaarheid in de zorg' is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Artikel 15: Aansprakelijkheid

15.1 'Weerbaarheid in de zorg' spant zich naar hun beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van hun werkzaamheden betreffende alle overeenkomsten van opdracht. Het uiteindelijke resultaat hiervan is ook afhankelijk van factoren waarop 'Weerbaarheid in de zorg' geen invloed uit kan oefenen. 'Weerbaarheid in de zorg' kan daarom ook geen garantie geven met betrekking tot het resultaat van de door hen verrichtte werkzaamheden.

15.2 'Weerbaarheid in de zorg' is niet aansprakelijk tegenover opdrachtgever voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van hun verplichtingen tegenover opdrachtgever of schade die direct of indirect het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van 'Weerbaarheid in de zorg'.

15.3 'Weerbaarheid in de zorg' is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van opdrachtgever, deelnemer, of derden. **15.4**

'Weerbaarheid in de zorg' is niet aansprakelijk voor enig lichamelijk letsel of ongeval of de gevolgen daarvan, die door deelname aan de trainingen zou kunnen ontstaan. Oefeningen in fysieke weerbaarheid kunnen worden beschouwd als een contactsport waarbij blessures van letsel, gelijk bij andere sporten, voor kunnen komen. **15.5** 'Weerbaarheid in de zorg' is niet aansprakelijk voor enige schade aan of vermissing/diefstal van

persoonlijke eigendommen van deelnemers, zoals kleding, schoeisel, sieraden, persoonlijke elektronica of andere eigendommen. **15.6**

'Weerbaarheid in de zorg' is niet aansprakelijk voor enige schade die moedwillig of onachtzaam door deelnemers is toegebracht aan (trainings)locatie, faciliteiten en materialen welke beschikbaar zijn gesteld door opdrachtgever.

Artikel 16: Overmacht

16.1 Onder overmacht wordt verstaan, elke omstandigheid buiten 'Weerbaarheid in de zorg' hun macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van hen kan worden gevergd (niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming). **16.2**

Onder overmacht wordt mede verstaan: oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard dan ook, blokkade, boycot, natuurrampen, epidemieën, gebrek aan grondstoffen, verhindering en onderbreking van transportmogelijkheden, storingen binnen 'Weerbaarheid in de zorg', in- en uitvoerbepalingen of -verboden, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale en/of regionale (overheid-)instanties. **16.3** Als 'Weerbaarheid in de zorg' door overmacht hun verplichting niet, niet naar behoren of niet tijdig kan nakomen, zijn zij gerechtigd de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte als ontbonden te beschouwen, dan wel voor bepaalde of onbepaalde tijd op te schorten. Ingeval van overmacht kan opdrachtgever 'Weerbaarheid in de zorg' niet tot schadevergoeding aanspreken.



Artikel 17: Geheimhouding vertrouwelijke informatie

17.1 Alle informatie die verkregen wordt tijdens een programma, dienst of ander product wordt in alle vertrouwelijkheid bewaard. Daarnaast wordt geen inhoudelijke informatie openbaar gemaakt of verstrekt aan derden die 'Weerbaarheid in de zorg' in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ontvangen heeft van opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen of 'Weerbaarheid in de zorg' daartoe is gehouden op grond van wet- en regelgeving. **17.2** Opdrachtgever is gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door 'Weerbaarheid in de zorg' of andere deelnemers is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.

Artikel 18: Persoonsgegevens

'Weerbaarheid in de zorg' behandelt persoonsgegevens die zij hebben ontvangen in het kader van de overeenkomst met opdrachtgever strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.

Artikel 19: Klachten

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen, op straffe van verval van recht, door opdrachtgever binnen acht (8) dagen na ontdekking van gebrek, doch uiterlijk binnen één (1) maand na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld bij 'Weerbaarheid in de zorg'.

Artikel 20: Toepasselijk recht

20.1 Op elke overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. **20.2** Partijen zullen, voordat een beroep wordt gedaan op de rechter, hun uiterste inspanning leveren een geschil in overleg te beslechten. **20.3** Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van 'Weerbaarheid in de zorg'.

Artikel 21: Extreme weersomstandigheden

21.1 In aanvulling op Artikel 10, 11 en 16 geldt bij extreme weersomstandigheden (KNMI kleurcodes) het volgende: Bij Code rood worden geen kosten berekend voor annulering door beide partijen, mits de training direct wordt verplaatst. Bij code oranje gelden de reguliere annuleringskosten voor de opdrachtgever (zie art. 10.3/10.4). Indien WIDZ annuleert bij code oranje, vervallen de kosten mits direct wordt verplaatst. **21.2** Indien de trainer reeds op locatie is en de opdrachtgever de sessie staakt, is de volledige prijs verschuldigd.