

## Artikel 1. Definities

Algemene Voorwaarden	Deze voorwaarden zijn van kracht vanaf 1-1-2019.
Opdrachtnemer	TopZorg Groenveld B.V.
Opdrachtgever	de contractpartij ( iedere natuurlijke of rechtspersoon) waar TopZorg een overeenkomst mee sluit, al dan niet via verwijzing door een tussenpartij/verwijzer. De contractpartij is de partij die kosten van de verleende opdracht voor haar rekening neemt. Interventie(programma) dienstverlening door TopZorg ten behoeve van een cliënt.
Cliënt	de natuurlijke persoon die bij TopZorg voor een onderzoek of interventie traject is aangemeld.
Verwijzer/ Tussenpartij	de partij die al dan niet op basis van een overeenkomst cliënten naar TopZorg (door)verwijst.
Overeenkomst	de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst van opdracht die tot stand is gekomen door aanvaarding van opdrachtgever van een door TopZorg verstrekte offerte, of op basis van een raamcontract en waar deze algemene voorwaarden op van toepassing zijn.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten tussen TopZorg en opdrachtgever inzake al hetgeen door TopZorg wordt verstrekt of verricht in één van de vestigingen of elders door TopZorg wordt geleverd. De algemene voorwaarden zijn ook van toepassing indien TopZorg bij de uitvoering de overeenkomst gebruik maakt van de diensten van derden.
- 2.2 Afwijkende voorwaarden zijn voor TopZorg alleen bindend indien en voor zover die voorwaarden vooraf schriftelijk zijn overeengekomen en door TopZorg zijn aanvaard.
- 2.3 Aanmelding van een cliënt en/of acceptatie van een offerte of (order)bevestiging c.q. het anderszins tot stand komen en/of voortzetten van een overeenkomst houdt in dat de opdrachtgever de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden heeft aanvaard.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd mocht komen met enige bepaling van dwingend recht, of indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden bij rechterlijke uitspraak onredelijk bezwarend wordt geoordeeld, althans indien aan die bepaling haar werking wordt ontnomen, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. TopZorg en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde voor wat betreft de nietig verklaarde dan wel vernietigde bepalingen een nieuwe bepaling vast te stellen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen wordt.
- 2.5 TopZorg komt het recht toe deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden worden geacht te zijn aanvaard indien de opdrachtgever niet binnen 14 dagen nadat de gewijzigde voorwaarden hem zijn toegezonden of hem kenbaar zijn geworden tegen de gewijzigde voorwaarden bezwaar heeft gemaakt.
- 2.6 In het geval van enige discrepantie tussen de tekst van de overeenkomst en de tekst van deze algemene voorwaarden, prevaleert de tekst van de overeenkomst.

### **Artikel 3. Totstandkoming en duur van de overeenkomst**

- 3.1 De offertes van TopZorg zijn dertig (30) dagen geldig en hebben gedurende die termijn een vrijblijvend karakter, tenzij anders aangegeven. TopZorg is pas aan de offerte gebonden indien opdrachtgever deze heeft aanvaard.
- 3.2 Een overeenkomst tussen opdrachtgever en TopZorg komt stand doordat opdrachtgever de door TopZorg verstrekte offerte aanvaardt. Aanvaarding van de offerte kan geschieden op de volgende wijzen:
  - 3.2.1 door ondertekening en retournering van de offerte via post of e-mail;
  - 3.2.2 door een e-mail van opdrachtgever aan TopZorg met de ondubbelzinnige mededeling dat de offerte wordt aanvaard;
  - 3.2.3 indien tussen partijen een overeenkomst voor structurele samenwerking bestaat: door aanmelding van een cliënt, waarna door TopZorg een offerte wordt toegezonden, waarna de dienstverlening een aanvang neemt, terwijl opdrachtgever geen bezwaar heeft gemaakt tegen (de inhoud van) de offerte.
- 3.3 Indien bij de aanvaarding van een offerte voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de offerte worden gemaakt, komt de overeenkomst pas tot stand indien en nadat TopZorg aan opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd met deze voorbehouden en/of wijzigingen in te stemmen.
- 3.4 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd en eindigt van rechtswege na ommekomst van de overeengekomen looptijd. De overeenkomst voor een interventietraject van een cliënt eindigt van rechtswege na voltooiing dan wel beëindiging van het interventietraject. De overeenkomst voor het leveren van workshops, trainingen, nascholingen en vergelijkbare dienstverlening eindigt nadat het betreffende product dan wel de betreffende dienstverlening door TopZorg is geleverd. Het hier bepaalde geldt, tenzij in de overeenkomst anders is bepaald.
- 3.5 Indien geen looptijd is overeengekomen, dan eindigt de overeenkomst door opzegging van TopZorg of opdrachtgever met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. De overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar. Het hier bepaalde geldt, tenzij anders is bepaald in de overeenkomst.

### **Artikel 4. Leveringsvoorwaarden interventies**

- 4.1 De interventie start door aanmelding van een cliënt. De opdrachtgever ontvangt een offerte met daarin vermeld het voorgestelde interventietraject. Door acceptatie van de offerte verklaart opdrachtgever akkoord te zijn met de levering door TopZorg van het voorgestelde interventietraject.
- 4.2 Indien cliënt genoodzaakt is een gemaakte afspraak gedurende een interventietraject af te zeggen, dient dit ten minste 24 uur vóór de afspraak te gebeuren. Indien cliënt niet op een afspraak verschijnt zonder deze ten minste 24 uur van tevoren te hebben afgezegd, brengt TopZorg de gereserveerde tijd in rekening tegen een tarief van € 100,00 per uur.
- 4.3 Indien TopZorg, cliënt en opdrachtgever gezamenlijk besluiten tot voortijdige beëindiging van een interventietraject dan gelden voor de betalingsverplichting van opdrachtgever de volgende regels:
  - 4.3.1 het stoppen na een kennismakingsgesprek: hieraan zijn geen kosten verbonden;
  - 4.3.2 het stoppen na een multidisciplinair onderzoek: opdrachtgever is alleen de kosten van het multidisciplinair onderzoek ("intake") verschuldigd;

- 4.3.3 het stoppen in de behandelfase van een basis of uitgebreid interventieprogramma: indien cliënt stopt in de eerste helft van het behandelprogramma is opdrachtgever 50% van het geoffreerde bedrag verschuldigd; indien cliënt stopt in de tweede helft is 75% van het geoffreerde bedrag verschuldigd.
- 4.3.4 het stoppen van een Vitaliteit & Preventie programma: indien cliënt stopt in de eerste helft van het behandelprogramma is opdrachtgever 50% van het geoffreerde bedrag verschuldigd; indien cliënt stopt in de tweede helft is 75% van het geoffreerde bedrag verschuldigd.
- 4.4 Indien opdrachtgever en/of cliënt het interventietraject eenzijdig, zonder instemming van TopZorg, voortijdig beëindigt door mededeling van die beëindiging aan TopZorg, dan gelden voor de betalingsverplichting van opdrachtgever de volgende regels:
- 4.4.1 het stoppen na een kennismakingsgesprek: hieraan zijn geen kosten verbonden;
- 4.4.2 het stoppen na een multidisciplinair onderzoek: opdrachtgever is alleen de kosten van het multidisciplinair onderzoek ("intake") verschuldigd;
- 4.4.3 het stoppen in de behandelfase van een basis of uitgebreid interventieprogramma:
- Indien cliënt stopt in de eerste helft van de behandelfase: opdrachtgever is de kosten van het multidisciplinair onderzoek en 75% van het geoffreerde tarief van de behandelfase verschuldigd;
  - indien cliënt stopt in de tweede helft van de behandelfase is opdrachtgever 100% van het geoffreerde tarief verschuldigd.
- 4.5 Indien cliënt zonder bericht niet komt opdagen en niet reageert op pogingen van TopZorg tot contact, dan stelt TopZorg opdrachtgever hiervan in kennis. Als ook na dat bericht van TopZorg aan opdrachtgever cliënt niet komt opdagen en geen contact opneemt, dan is het interventietraject beëindigd en is opdrachtgever het volledige geoffreerde tarief verschuldigd.
- 4.6 Indien TopZorg tijdens een interventietraject adviseert dat een ander dan het geoffreerde interventietraject noodzakelijk is om succesvol resultaat te behalen, dan zal dat aan opdrachtgever worden gemeld. Door acceptatie via schriftelijke of e-mail bevestiging wordt de bestaande overeenkomst dan vervangen door het aangepaste interventietraject.
- 4.7 Op verzoek van opdrachtgever kan TopZorg bij inkomen-, arbeidsongeschiktheid-, letselschade- en/of zorgverzekeraar nagaan of deze bereid zijn een deel of geheel van de kosten van het interventieprogramma te vergoeden ("financieren/ funding"). Indien deze daartoe bereid zijn zal dit in de offerte worden meegenomen en zal daarbij ook aangegeven worden of TopZorg de bijdrage van de betreffende verzekeraar direct bij de verzekeraar declareert. In dat geval machtigt de opdrachtgever door acceptatie van de offerte TopZorg daartoe.

## **Artikel 5. Tarieven en betaling**

- 5.1 TopZorg is gerechtigd haar tarieven jaarlijks aan het einde van het kalenderjaar te wijzigen. Nieuwe tarieven worden minimaal twee maanden vóór het einde van ieder kalenderjaar aan opdrachtgever kenbaar gemaakt.
- 5.2 TopZorg factureert opdrachten volledig bij de start van de dienstverlening.
- 5.3 Indien opdrachtgever bezwaren heeft ten aanzien van een toegezonden factuur dient opdrachtgever deze binnen 14 dagen na factuurdatum kenbaar te maken onder opgave van redenen. Indien opdrachtgever niet binnen deze termijn zijn bezwaren kenbaar heeft gemaakt, wordt hij geacht de factuur te hebben geaccepteerd.

- 5.4 Bezwaren tegen de (hoogte van de ) factuur of de wijze waarop diensten zijn verricht, schorten de betalingsverplichting niet op.
- 5.5 Bij tussentijdse wijziging van de opdracht, bijvoorbeeld door voortijdig stoppen door cliënt, opdrachtgever of verwijzer of door aanpassen van het interventietraject, gelden de bepalingen zoals omschreven in artikel 4.
- 5.6 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dienen facturen binnen 14 dagen na factuurdatum door storting of overschrijving op een op de factuur vermeld rekeningnummer te worden voldaan. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever zonder het vereiste van enige aanmaning of in gebreke stelling van rechtswege in verzuim en aan TopZorg verschuldigd:
- de wettelijke (handels)rente vanaf de vervaldag van het openstaand bedrag tot aan de dag der algehele voldoening
  - alle kosten, zowel gerechtelijke als buitenrechtelijke, die TopZorg voor de incassering van haar vordering moet maken; waaronder begrepen administratiekosten (gefixeerd op 75 euro) en 15% buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom, vermeerderd met de daarover verschuldigde omzetbelasting over het aan derden ter incasso gegeven bedrag aan hoofdsom volgens factuurbedrag, rente en administratiekosten.
  - binnenkomende betalingen worden eerst afgeboekt op openstaande kosten en rente en daarna op de oudste openstaande factuur.
- 5.7 TopZorg diensten zijn voor zover deze voldoen aan de door de fiscus gestelde regelgeving voor medische diensten vrijgesteld van BTW (omzetbelasting). Mocht evenwel op enig moment toch omzetbelasting over de geleverde diensten en of interventies zijn verschuldigd, dan behoudt TopZorg zich het recht voor deze omzetbelasting alsnog aan de opdrachtgever door te belasten. Opdrachtgever is alsdan gehouden deze binnen 14 dagen na factuur aan TopZorg te voldoen.

## **Artikel 6. Aansprakelijkheid, overmacht en vrijwaring**

- 6.1 De aansprakelijkheid van TopZorg ten gevolge van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is per gebeurtenis beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende dienst bedongen prijs. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met de looptijd van meer dan een jaar, dan wordt de voor de dienst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen bedongen in een jaar. Onverminderd het hiervoor bepaalde zal in geen geval de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan het bedrag dat onder de door TopZorg afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering in dat geval wordt uitgekeerd.
- 6.2 De aansprakelijkheid van TopZorg voor indirecte schade is volledig uitgesloten. Onder indirecte schade is in elk geval – maar niet uitsluitend – begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade als gevolg van een loondoorbetalingverplichting terwijl een werknemer geen arbeid kan verrichten.
- 6.3 TopZorg is niet aansprakelijk voor schade en/of kosten van opdrachtgever, van welke aard ook, die het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door opdrachtgever, werkgever en/of cliënt.
- 6.4 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet in geval van schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel of indien schade het gevolg is van opzet of grove schuld van TopZorg.

- 6.5 TopZorg is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting onder deze overeenkomst, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer – maar niet uitsluitend – verstaan: (i) overmacht van door TopZorg ingeschakelde derden; (ii) overheidsmaatregelen; (iii) elektriciteitsstoring; (iv) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten; (v) staking; (vi) algemene vervoersproblemen; (vii) de onbeschikbaarheid van een of meer personeelsleden; (viii) brand; (ix) ontploffing; (x) waterschade.
- 6.6 Indien een overmachtsituatie naar het oordeel van TopZorg van tijdelijke aard is, heeft TopZorg het recht de overeenkomst alsnog na te komen na het eindigen van de overmachtsituatie. Indien een overmachtsituatie naar het oordeel van TopZorg van blijvende aard is, treden partijen in overleg over een beëindiging van de overeenkomst. TopZorg is in geval van overmacht in geen geval aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, van opdrachtgever.
- 6.7 Opdrachtgever vrijwaart TopZorg voor alle aanspraken van derden, waaronder uitdrukkelijk begrepen verwijzer, werkgever en/of cliënt, die het gevolg zijn van of samenhangen met de uitvoering van een overeenkomst tussen TopZorg en opdrachtgever, en waarvoor TopZorg niet aansprakelijk zou zijn indien zij jegens die derden een beroep zou kunnen doen op alle bepalingen in dit artikel.

## **Artikel 8. Intellectueel Eigendom**

- 8.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, komen alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten op hetgeen bij het uitvoeren van de overeenkomst door TopZorg of door TopZorg in samenwerking met (medewerkers van) opdrachtgever is gecreëerd, tot stand gebracht of ontwikkeld, volledig toe aan TopZorg. Het is opdrachtgever niet toegestaan om inbreuk te maken op deze rechten van intellectueel eigendom.

## **Artikel 9. Privacy**

- 9.1 TopZorg zal vertrouwelijke (persoons)gegevens betreffende cliënt, opdrachtgever en verwijzer die TopZorg verkrijgt bij de uitvoering van haar diensten, vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden openbaren, behoudens voor zover TopZorg ingevolge geldende wet- en regelgeving daartoe is verplicht of TopZorg van cliënt, verwijzer of opdrachtgever daartoe toestemming heeft verkregen.
- 9.2 TopZorg legt een geheimhoudingsplicht zoals in voorgaand lid omschreven op aan al haar medewerkers en alle bij de uitvoering van diensten ingeschakelde derden.
- 9.3 Opdrachtgever is gehouden tot geheimhouding van informatie die zij verkrijgt in het kader van de uitvoering van een of meer overeenkomsten met TopZorg en waarvan zij het vertrouwelijke karakter moet begrijpen, behoudens indien en voor zover een wettelijk voorschrift opdrachtgever tot bekendmaking verplicht.

## **Artikel 10. Toepasselijk recht en forumkeuze**

- 10.1 Op overeenkomsten en eventuele andere rechtsverhoudingen tussen TopZorg en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 Ten aanzien van alle geschillen tussen TopZorg en opdrachtgever is bij uitsluiting bevoegd de bevoegde rechter te Roermond.