



Algemene Voorwaarden

TOP cliëntondersteuning, Mauritslaan 49, 6129EL Urmond, vertegenwoordigd door C.J. Ickenroth, C.H. Greve, D.E.J.J.A. Bocken en R. Couwenbergh.

Artikel 1 Definities en toepasselijkheid

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Oprachtnemer: TOP cliëntondersteuning (hierna te noemen: TOPco)
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
- Werkzaamheden: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die door TOPco uit anderen hoofde worden verricht.
- Partijen: TOPco en de wederpartij.
- BCMB: de beroepsvereniging voor cliëntondersteuners. TOPco is geregistreerd lid.
- BMZM: de beroepsvereniging voor mantelzorgmakelaars. TOPco is geregistreerd lid.

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten welke door opdrachtnemer zijn opgesteld en de uitvoering van de werkzaamheden beschrijven. Wijzigingen in deze voorwaarden worden door opdrachtnemer uitdrukkelijk geaffirméerd.

Artikel 2 Opdracht en uitvoering

- De opdrachtnemer zal opdrachten uitvoeren volgens de maatstaven en handelwijzen, die binnen de beroepsgroep cliëntondersteuning gehanteerd dienen te worden.
- De opdrachtnemer bepaalt de wijze van uitvoering van de verleende opdracht. Opdrachtnemer zal zo mogelijk verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever in acht nemen in het uitvoeren van de opdracht.
- Opdrachtgever voorziet TOPco tijdig van alle benodigde gegevens. Indien dit niet het geval is, heeft TOPco het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten. Eventuele kosten van deze vertraging kunnen in rekening gebracht worden.
- De opdrachtnemer heeft het recht externe partijen in te schakelen, zonder kennisgeving aan opdrachtgever, indien het uitgangspunt bij alle partijen gelijk is; het zo optimaal uitvoeren van de opdracht.
- De opdrachtnemer voert de opdrachten uit volgens de gedrags- en beroepsregels van TOPco en het gehanteerde privacy beleid van de organisatie.
- De opdrachtnemer dient werkzaamheden te verrichten zoals overeengekomen in zowel de opdrachtbevestiging als de overeenkomst. Indien dit niet het geval is, dient er een tussentijds overleg plaats te vinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Indien er werkzaamheden duiden op aanwijzingen voor fraude, zal de opdrachtnemer daarover rapporteren aan de opdrachtgever.
- De werkzaamheden van de opdracht worden gestart zodra alle benodigde gegevens aangeleverd zijn aan TOPco.
- Uitvoeringstermijnen en leveringstijden zijn nooit definitieve termijnen. In overleg met de opdrachtgever zal besloten worden wat het vervolg zal zijn als een termijn verlengd wordt.

Artikel 3 Wijziging opdracht/overeenkomsten

- Het wijzigen of uitbreiden van werkzaamheden van een opdracht is enkel mogelijk in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Wijziging of uitbreiding van een opdracht/overeenkomst wordt door beide partijen schriftelijk bevestigd in een overeenkomst.
- Procura Zorgadvies dient de opdrachtgever te informeren over de gevolgen van de wijziging zoals termijn, tarief en prijs.



- Indien beide partijen overeengekomen zijn dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloedt, dit gaat in samenspraak tussen beide partijen.
- Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst veranderingen zal brengen in op financieel vlak, zal TOPco de opdrachtgever hierover ruim tevoren inlichten.
- Indien een vast honorarium is overeengekomen zal TOPco daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- In afwijking van lid 3 zal TOPco geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan TOPco kunnen worden toegerekend.

Artikel 4 Opzegging, ontbinding en opschorting

Opzegging

- Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen te allen tijde de overeenkomst opzeggen.
- Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld voor het einde van de maand.
- Indien TOPco de overeenkomst door opzegging beëindigd, is zij verplicht de opdrachtnemer mede te delen welke redenen ten grondslag liggen aan de opzegging.
- TOPco dient werkzaamheden met zorg te beëindigen en een goede overdracht achter te laten aan begunstigde. Dit gebeurt in overleg met de opdrachtgever. Kosten van de overdracht worden in rekening gebracht. Als de overeenkomst door opdrachtgever wordt opgezegd, heeft TOPco geen verplichting tot overdracht.
- TOPco mag de overeenkomst direct opzeggen of annuleren als:
 - opdrachtgever in staat van liquidatie is verklaard;
 - opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd;
 - opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard of faillissement is aangevraagd;
 - er beslaglegging plaatsvindt bij opdrachtgever en dit langer duurt dan 3 maanden;
 - er sprake is van schuldsanering bij opdrachtgever;
 - opdrachtgever niet vrij over zijn vermogen kan beschikken.
- TOPco mag direct opzeggen als de opdrachtgever de opdracht (gedeeltelijk) annuleert. Alle gemaakte kosten en arbeidstijd kunnen in rekening gebracht worden.

Ontbinding

Bij ontbinding van een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn de vorderingen van opdrachtnemer direct opeisbaar. Opdrachtnemer heeft bij ontbinding recht op vergoeding van directe en indirecte schade en kosten.

Opschorten

TOPco mag haar verplichtingen opschorten als:

- Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of te laat nakomt;
- Opdrachtgever twijfels achterlaat bij opdrachtnemer in verband met het nakomen van zijn/haar verplichtingen;
- Er vertraging of omstandigheden bij opdrachtgever plaatsvinden waardoor TOPco de werkzaamheden niet meer volgens afspraak kan uitvoeren;
- Nakoming van de overeenkomst onmogelijk is geworden.



TOPco behoudt haar rechten uit de wet en de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer is bevoegd om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen van opdrachtgever volledig voldaan zijn. TOPco stelt zich niet aansprakelijk voor opgedane kosten ontstaan uit opschorting, ontbinding of opzegging.

Artikel 5 Overmacht

Er is sprake van overmacht als opdrachtnemer verhinderd wordt door zowel voorziene als onvoorziene oorzaken, waardoor opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen tijdig na te komen.

- Indien opdrachtnemer haar verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet tijdig kan nakomen, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op overeengekomen wijze na te komen.
- Na een termijn van één maand heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.

Artikel 6 Betaling, incasso

- Binnen veertien dagen na de factuurdatum, dient de opdrachtgever het factuurbedrag aan opdrachtnemer te voldoen op de juiste bankgegevens, verstrekt door de opdrachtnemer.
- Het factuurbedrag dient te worden betaald in Nederlandse valuta, zonder enig recht op korting.
- Facturen kunnen niet in contanten worden voldaan.
- De vorderingen van TOPco op de opdrachtgever zijn direct opeisbaar in geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling.
- Indien de opdrachtgever de factuur niet voldoet binnen de hierboven genoemde betaaltermijn, of binnen de nader overeengekomen termijn, dan pleegt opdrachtgever wettelijk verzuim.
- Na de veertien dagen na de factuurdatum, wordt er een betaalherinnering gestuurd naar de opdrachtgever. Wederom dient dit factuurbedrag te worden voldaan binnen veertien dagen na de nieuwe factuurdatum. Na deze betaaltermijn schakelt TOPco het incassobureau in om het factuurbedrag onmiddellijk te vorderen van de opdrachtgever.
- Indien TOPco hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
- De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.
- Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.
- TOPco mag haar prijzen en tarieven aanpassen aan het begin van een nieuw kalenderjaar, met in achtneming van één maand.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

- TOPco is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die opdrachtgever lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
- Indien TOPco aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
- TOPco is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie of schade aan derden.
- Onder direct schade wordt verstaan:
 - kosten voor de vaststelling van oorzaak en omvang van de schade;
 - redelijke kosten die aan TOPco toegerekend kunnen worden en die gemaakt worden om de gebrekkige prestatie van TOPco te herstellen volgens de overeenkomst;
 - redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, waarbij opdrachtgever moet bewijzen dat deze kosten inderdaad de schade beperkt hebben.



- Indien TOPco aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en/of opschorting van enige verplichting.

Artikel 8 Privacy

TOPco registreert persoonlijke gegevens van opdrachtgevers en hun eventuele mantelzorgers, betrokken instanties, samenwerkende organisaties en medewerkers. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat niet meer wordt vastgelegd dan nodig voor een optimale bedrijfsvoering en/of dienstverlening. Graag verwijzen wij u naar het privacybeleid van onze organisatie.

Artikel 9 Informatieverstrekking door opdrachtgever

- Opdrachtgever stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan TOPco.
- Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
- Indien en voor zover opdrachtgever dit verzoekt, retourneert TOPco de betreffende bescheiden.
- Stelt opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door TOPco redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 10 Geheimhouding

Al wat TOPco ter kennis komt door samenwerkingsverbanden en/of werkzaamheden zal secuur worden behandeld en geheim gehouden worden. Opdrachtgevers gaan ermee akkoord dat TOPco informatie kan overleggen met samenwerkingspartners, met als uitgangspunt het optimaliseren van de dienstverlening van de opdrachtgever.

Artikel 11 Eigendom en recht

Op geschreven teksten, afbeeldingen en overeenkomsten van TOPco berust auteursrecht. Deze auteursrechten blijven altijd bij TOPco. Bij gebruik of publicatie van bovenstaande teksten, afbeeldingen en/of overeenkomsten dient een schriftelijke toestemming aangevraagd te worden. TOPco is gemachtigd om hiervoor een vergoeding te vragen. Hierbij is naamsvermelding verplicht, mits anders overeengekomen met TOPco. Bij het stilzwijgend kopiëren van teksten, afbeeldingen en overeenkomsten, mag TOPco een schadevergoeding eisen.

Artikel 12 Vrijwaring

- TOPco is gevrijwaard 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.
- Informatiedragers, elektronische bestanden of software verstrekt door de opdrachtgever, zijn garandeert vrij van virussen en defecten.



Artikel 13 Ingebrekestelling

- Opdrachtgever dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan TOPco.
- Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever dat een ingebrekestelling TOPco ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

Artikel 14 Vervaltermijn

Elk recht van opdrachtgever op schadevergoeding van TOPco vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 15 Overgang van rechten

- Rechten van opdrachtgever uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van TOPco.
- Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

Artikel 16 Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

- Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.
- Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat TOPco bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Artikel 17 Wijziging algemene voorwaarden

- TOPco is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- Grote inhoudelijke wijzigingen zal TOPco zoveel mogelijk vooraf met opdrachtgever bespreken.
- Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 18 Klachtenprocedure

Op alle protocollen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan is Nederlands recht van toepassing. Voor klachten en/of geschillen verwijzen wij u door naar ons klachtenreglement volgens de klachtenprocedure bij de Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners met kennis van beperkingen (BCMB) en de Beroepsvereniging Mantelzorgmakelaars (BMZM). U kunt ons klachtenreglement vinden en uploaden bij 'onze voorwaarden', op de home pagina.