

## **Algemene voorwaarden AlexHelpt**

*Van toepassing op alle overeenkomsten tussen AlexHelpt en zijn klanten.*

Hieronder treft u de algemene voorwaarden aan zoals deze gelden voor de overeenkomsten tussen AlexHelpt voor opvoedkundige coaching en advies ("AlexHelpt") en zijn klanten, particulier en vanuit de overheid ("Klant"). U dient deze voorwaarden aandachtig te lezen. Wanneer bepaalde zaken u niet duidelijk zijn, vraagt u dan aan AlexHelpt om toelichting.

### **1. Algemene bepalingen**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen AlexHelpt en klant, en tussen de door AlexHelpt ingeschakelde derde en klant, tenzij anders bepaald en met inachtneming van lid 2 van dit artikel.
- 1.2 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen
- 1.3 Indien zich tussen Klant en AlexHelpt een andere situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld conform de geest van deze algemene voorwaarden.

### **2. Uitvoering van de overeenkomst**

- 2.1 Een coachingsovereenkomst tussen Klant en AlexHelpt komt tot stand nadat uit het kosteloze intakegesprek een voorstel van AlexHelpt is voortgekomen, tijdens het eventuele adviesgesprek tussen klant en AlexHelpt een plan van aanpak is overeengekomen en door AlexHelpt een getekende overeenkomst en een kopie van legitimatie zijn ontvangen.
- 2.2 AlexHelpt zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de beroepscode van het SKJ, de richtlijnen van het NJI en de Jeugdwet uitvoeren.
- 2.3 Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft AlexHelpt het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, een en ander altijd in overleg met de klant.
- 2.4 Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan AlexHelpt aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan AlexHelpt worden verstrekt. Ook kan de Klant AlexHelpt, middels een ondertekende verklaring, toestemming geven de benodigde gegevens op te vragen. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan AlexHelpt zijn verstrekt, heeft AlexHelpt het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de afgesproken tarieven aan klant in rekening te brengen.
- 2.5 AlexHelpt is niet aansprakelijk voor eventuele schade, van welke aard dan ook, die kan ontstaan als door de klant verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn. Tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor AlexHelpt reeds kenbaar was, althans hoorde te zijn.
- 2.6 De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van de duur van het gehele traject. Indien klant voortijdig de overeenkomst wenst te beëindigen, geldt er een opzegtermijn van 2 weken.

### **3. Betaling**

- 3.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum, op een door AlexHelpt aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
- 3.2 Indien Klant in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 (veertien) dagen, dan is klant van rechtswege in verzuim. Klant is in dat geval een rente verschuldigd van 1% (één procent) per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 3.3 Indien de overdracht van de werkzaamheden voor AlexHelpt extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Klant in rekening gebracht.
- 3.4 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Klant zijn de vorderingen van AlexHelpt op de klant onmiddellijk opeisbaar.
- 3.5 AlexHelpt heeft het recht de door klant gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. AlexHelpt kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de klant een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. AlexHelpt kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente evenals de kosten worden voldaan. (art. 6:44 BW)

### **4. Incassokosten**

- 4.1 Als Klant in gebreke of in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Klant.
- 4.2 Indien AlexHelpt hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking voor de Klant.
- 4.3 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Klant.
- 4.4 Klant is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

### **5. Opzegging**

- 5.1 AlexHelpt is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - Klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt. Na het sluiten van de overeenkomst AlexHelpt ter kennis gekomen dat omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat Klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - Klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- 5.2 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door AlexHelpt, zal deze in overleg met klant zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Klant toerekenbaar zijn.

## **6. Wijziging van de overeenkomst**

- 6.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen, dan wel zal er een aanvullende overeenkomst worden opgesteld.
- 6.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. AlexHelpt zal Klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 6.3 Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal AlexHelpt de klant hierover tevoren inlichten.
- 6.4 Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal AlexHelpt daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

## **7. Eigendomsvoorbehoud aan klant verstrekte zaken**

- 7.1 Alle door AlexHelpt aan Klant verstrekte zaken, zoals onderzoeksmateriaal, speelgoed, boeken en overige zaken, blijven eigendom van AlexHelpt, tenzij deze uitdrukkelijk in eigendom worden overgedragen aan klant.
- 7.2 Indien AlexHelpt aan klant zaken ter beschikking heeft gesteld is klant gehouden deze binnen 7 dagen na het verzoek van AlexHelpt hiertoe, of 7 dagen na beëindiging van de overeenkomst, in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig, te retourneren. Indien Klant deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
- 7.3 Indien Klant, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 4.1 genoemde verplichting, heeft AlexHelpt het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op klant te verhalen.

## **8. Gebreken, klachttermijnen**

- 8.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door Klant binnen 8 (acht) dagen na de ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan de opdrachtgever.
- 8.2 Indien de klacht gegrond is, zal AlexHelpt de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen; tenzij dit inmiddels voor Klant en/of AlexHelpt aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 8.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal AlexHelpt slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

## **9. Aansprakelijkheid**

- 9.1 Indien AlexHelpt aansprakelijk is, dan zal de aansprakelijkheid als volgt worden begrensd:  
De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van AlexHelpt. De aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade en tot de maximale vergoeding die klant betaalt voor het volgen van een behandeling. AlexHelpt kan niet aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade en gevolgschade.
- 9.2 AlexHelpt is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door gedragingen of handelingen van Klant. Klant vrijwaart AlexHelpt tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.
- 9.3 AlexHelpt spant zich in om gegeven opdrachten optimaal uit te voeren, aansluitend bij de beroepscode van het Stichting Kwaliteit Jeugdzorg (SKJ).
- AlexHelpt aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens Klant voor enige schade dan in het geval van zijn aansprakelijkheidsverzekering worden gedekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.
  - AlexHelpt kan niet aansprakelijk worden gesteld indien Klant de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan die van een derde aan te spreken.
  - Schademeldingen in verband met de beweerdelijke aansprakelijkheid van AlexHelpt dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na vaststelling van de schade, door Klant schriftelijk aan de opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt.
  - Indien Klant een eventuele vordering jegens opdrachtnemer niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van dat jaar te vervallen.
- 9.4 Wijzigingen in de gegevens van Klant dient Klant direct schriftelijk mede te delen aan AlexHelpt. Als Klant dit niet doet, is Klant aansprakelijk voor eventuele schade die AlexHelpt als gevolg daarvan lijdt.

## **10. Intellectueel eigendom**

- 10.1 Het intellectuele eigendom van de website van AlexHelpt en content ligt bij AlexHelpt.
- 10.2 Het is AlexHelpt te allen tijde toegestaan deze website en de inhoud daarvan, waaronder de algemene voorwaarden en de disclaimer te wijzigen. AlexHelpt kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele gevolgen van wijzigingen. AlexHelpt is als enige bevoegd om wijzigingen aan te brengen.

## **11. Geheimhouding**

- 11.1 Alle partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie of als door de deelnemers redelijkerwijs kan worden aangenomen dat het vertrouwelijke informatie betreft.

## **12. Annuleringsvoorwaarden**

- 12.1 Opvoedkundige ondersteuning, coaching en pedagogische hulpverlening:  
Bij annulering door Klant van Opvoedkundige ondersteuning, coaching en andere begeleidingstrajecten binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is Klant 100% van de kosten van de geannuleerde uren (c.q. van de overeengekomen hoofdsom) verschuldigd, met dien verstande dat Klant minimaal het tarief voor één uur verschuldigd is. Annulering tussen 24 en 48 uur voor aanvang van de activiteiten 50% van deze kosten en bij annulering langer dan 48 uren voor aanvang van deze activiteiten worden geen kosten in rekening gebracht. In het geval van zonder afzegging niet bij de sessie verschijnen wordt eveneens 100% van het uurtarief (c.q. de overeengekomen hoofdsom) in rekening gebracht voor de afgesproken tijd dat de sessie zou duren, met dien verstande dat klant minimaal het tarief voor één uur verschuldigd is.
- 12.2 AlexHelpt heeft het recht om zonder opgave van reden de opdracht te annuleren.

## **13. Bijzondere bepalingen**

- 13.1 AlexHelpt handelt conform de beroepscode van het SKJ, en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)
- 13.2 AlexHelpt hanteert een klachtenregeling die voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). AlexHelpt heeft deze klachtenregeling ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg. Op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) staat meer informatie over de eventuele klachtenprocedures.