



Algemene voorwaarden Iedereen kan Helen

Mevrouw Ine L.A.T. von Dobschütz-Verbiest h.o.d.n. Pink Lotus, handelend onder de naam Iedereen kan Helen is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17211063, en is gevestigd aan de Torenallee 45, 5617BA te Eindhoven.

Artikel 1 Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Cliënt tot het verrichten van Zorg door Iedereen kan Helen.
3. Behandeling: de door Cliënt gekozen coaching of acupunctuurbehandeling, alsmede energetische behandelingen.
4. Behandelingsovereenkomst: de Overeenkomst inzake de geneeskundige behandeling op grond van art. 7:446 e.v. BW op basis waarvan de Behandeling aan de Cliënt wordt verleend.
5. Behandelingsplan: het in samenspraak met Cliënt en/of diens ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) opgestelde plan, waarin de algemene gegevens van de betreffende Cliënt en de betreffende problematiek, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage in zijn opgesteld. In het Zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd welke diensten Iedereen kan Helen zal verrichten ten behoeve van Cliënt. Onder Zorgplan wordt tevens het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan.
6. Cliënt: de natuurlijke persoon die zich tot Iedereen kan Helen heeft gewend binnen de doelgroep van kinderen en volwassenen niet zijnde personen die voldoen aan de door Iedereen kan Helen gestelde uitsluitingscriteria. Wanneer wordt gesproken over afspraken tussen Iedereen kan Helen en Cliënt wordt hieronder tevens verstaan afspraken gemaakt met de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van Cliënt voor zover Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt.
7. Klachtenportaal Zorg: De onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen conform de vereisten voortvloeiend uit de Wkkgz.
8. Patiëntendossier: het dossier dat Iedereen kan Helen op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de geneeskundige behandeling van Cliënt.
9. Iedereen kan Helen: de dienstverlener die Behandelingen verleent aan Cliënt.
10. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te weten het wettelijk gerealiseerd landelijk klachteninstituut betreft klachten in de zorg.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Iedereen kan Helen, elke Overeenkomst tussen Iedereen kan Helen en Cliënt en op elke Zorgdienst die door Iedereen kan Helen wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Iedereen kan Helen aangeven op welke wijze Cliënt en/of diens ouder(s)/wettelijke verzorger(s) de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten met Cliënt.
5. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
6. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

Artikel 3 Het Aanbod en recht op informatie

1. Alle door Iedereen kan Helen gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze te kunnen maken met het oog op de te verlenen Zorg. De informatie vanuit Iedereen kan Helen verstrekt is opgesteld in voor Cliënt begrijpelijke taal.
3. Voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst wordt al dan niet in overleg met Cliënt en aan de hand van het Indicatiebesluit bepaald welke zorg het beste bij Cliënt past. Tevens vindt uitwisseling van informatie plaats welke noodzakelijk is voor het opstellen van een adequaat Zorgplan.
4. In het kader van de informatie noodzakelijk met betrekking tot het Zorgplan, voorziet Cliënt Iedereen kan Helen voor zover redelijkerwijs mogelijk in ieder geval van:
 - a. de diagnose en relevante informatie met betrekking tot de aan de orde zijnde klachten;
 - b. de contactgegevens van Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s);
 - c. naam en vestigingsplaats huisarts;
 - d. medicatiegebruik;
 - e. eventuele operaties en-of blessures.
5. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Zorgdiensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Cliënt in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
6. Iedereen kan Helen licht Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen Zorgplan en de ontwikkelingen omtrent het Zorgplan, de behandeling en de gedragsgerelateerde toestand van Cliënt. Iedereen kan Helen licht Cliënt die de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingvermogen.
7. Voorts voorziet Iedereen kan Helen Cliënt van alle informatie die Cliënt redelijkerwijze dient te weten over overeenkomstig artikel 7:448 BW.
8. Het verstrekken van informatie kan achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel oplevert voor Cliënt, alsmede indien Cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, behoudens voor zover het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor haarzelf of anderen kan voortvloeien en Iedereen kan Helen van dit nadeel op de hoogte is of redelijkerwijze van op de hoogte zou moeten zijn.
9. Eventuele termijnen in het aanbod van Iedereen kan Helen zijn in beginsel indicatief en geven Cliënt bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Cliënt een Aanbod c.q. Overeenkomst van Iedereen kan Helen heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Iedereen kan Helen te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail, via de app of op andere wijze. Door middel van het ondertekenen van de Overeenkomst geeft Cliënt expliciet en ondubbelzinnig toestemming. Hiermee wordt voldaan aan het toestemmingsvereiste, behoudens het geval Cliënt de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt in welk geval tevens toestemming van de ouder(s) en/of de wettelijk vertegenwoordiger(s) is vereist. Doch kan de verrichting van zorg evenwel zonder toestemming van de ouder(s) en/of de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen, alsmede indien de Cliënt ook na de weigering van de toestemming, de verrichting weloverwogen blijft wensen.
2. Iedereen kan Helen is niet gehouden aan een Aanbod indien Cliënt redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Cliënt geen rechten ontleen.
3. Indien Cliënt een reeds bevestigde Overeenkomst annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Cliënt.
4. Elke Overeenkomst die met Iedereen kan Helen wordt aangegaan, berust bij Iedereen kan Helen niet bij een individuele persoon die met Iedereen kan Helen is verbonden.

Artikel 5 Opstellen van het Zorgplan

1. Om Cliënt te kunnen voorzien van adequate zorg wordt in overeenstemming met de professionele standaard en zoals van een goed zorgverlener verwacht mag worden, een Zorgplan opgesteld.
2. Iedereen kan Helen vangt aan met de Zorg vanaf het moment dat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) Zorgplan, behoudens indien er sprake is van een acute situatie waardoor onmiddellijke behandeling nodig is om

ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen in welk geval overleg tussen Iedereen kan Helen en Cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats vindt.

3. Indien naar professioneel inzicht van Iedereen kan Helen een afwijking van het overeengekomen Zorgplan in het belang van Cliënt noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Cliënt plaats. De (Behandel)overeenkomst zal dienovereenkomst aangepast worden.

Artikel 6 Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de behandeling is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Iedereen kan Helen van Cliënt verkrijgt, alsmede de medewerking van Cliënt en overige zaken afkomstig vanuit de instantie die de Zorgindicatie heeft opgesteld.

2. Cliënt kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien Iedereen kan Helen schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen.

3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Cliënt onverlet voor zover Iedereen kan Helen ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Cliënt dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

4. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Cliënt de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Iedereen kan Helen tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Iedereen kan Helen is hierbij leidend.

5. De Overeenkomst kan niet door Iedereen kan Helen opgezegd worden, tenzij de voortzetting van de behandeling redelijkerwijs en naar professioneel inzicht van Iedereen kan Helen niet langer tot het gewenste resultaat zal leiden.

Artikel 7 Verhinderung

1. Indien de Cliënt verhinderd is om op afgesproken datum en tijdstip van de behandeling aanwezig te zijn, dient zij Iedereen kan Helen hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

2. Afmelding of wijziging van de behandeling is mogelijk tot twee werkdagen (48 uur) voor aanvang van de betreffende afspraak middels telefonische of schriftelijke (e-mail) kennisgeving, of via de app. Indien de betreffende afspraak niet tijdig wordt afgezegd, worden de kosten van de behandeling aan Cliënt doorberekend.

Artikel 8 Uitvoering van de dienstverlening

1. Iedereen kan Helen zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed zorgverlener c.q. hulpverlener verlangd mag worden. Iedereen kan Helen staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan Iedereen kan Helen de Zorg uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. Het door de betreffende instantie eventuele afgegeven doorverwijzing, alsmede de door Cliënt verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Iedereen kan Helen aangeboden Diensten en prijzen zijn gebaseerd. 4. Bij de uitvoering van de Diensten is Iedereen kan Helen niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Cliënt op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd of indien dit redelijkerwijze naar professioneel inzicht van Iedereen kan Helen niet in het belang van Cliënt zal zijn.

5. Iedereen kan Helen is niet gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten derden in te schakelen, behalve in geval van waarneming waarvan Cliënt tijdig op de hoogte wordt gesteld.

6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Iedereen kan Helen Cliënt tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.

7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Cliënt of derden verstrekte informatie, alsmede op grond van de door Iedereen kan Helen gedurende de zorg geconstateerde feiten. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Iedereen kan Helen aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Cliënt niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Iedereen kan Helen, het betreffende Indicatiebesluit niet tijdig of niet volledig is afgegeven of er door andere

omstandigheden, welke voor rekening en risico van Cliënt komen, sprake is van vertraging heeft Iedereen kan Helen recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.

Artikel 9 Dossierplicht

1. Iedereen kan Helen richt naast het Behandelplan een dossier in met betrekking tot de zorg die Cliënt verkrijgt. Iedereen kan Helen houdt in het dossier aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid en de gedragstoestand van Cliënt en van de ten behoeve van Cliënt verrichte Diensten.
2. Iedereen kan Helen verstrekt aan Cliënt desgevraagd inzage in en afschrift van het dossier, tenzij verstrekking van informatie of gegevens opgenomen in het dossier ernstige inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer en inzage derhalve redelijkerwijze niet van Iedereen kan Helen kan worden verlangd.
3. Op verzoek van Cliënt kunnen de in het dossier opgenomen gegevens en bescheiden worden vernietigd, behoudens indien bewaring van betreffende informatie of gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betreffende Cliënt, alsmede indien Iedereen kan Helen gehouden is tot bewaring op grond van een wettelijke plicht.

Artikel 10 Verplichtingen Cliënt

1. Voordat een Behandelplan kan worden opgesteld, is Cliënt is verplicht de door Iedereen kan Helen verstrekte Overeenkomst volledig en naar waarheid in te vullen. Cliënt zal naar beste weten Iedereen kan Helen voorzien van alle inlichtingen en de medewerking die Iedereen kan Helen voor het uitvoeren van de Overeenkomst redelijkerwijze behoeft. Cliënt is verplicht om Iedereen kan Helen de door haar verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Iedereen kan Helen niet in staat is een adequaat Behandelplan op te stellen en daardoor niet de juiste Behandeling kan verlenen ten behoeve van Cliënt.
2. Iedereen kan Helen is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren, noch is Iedereen kan Helen verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Iedereen kan Helen voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Iedereen kan Helen kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie voor zover deze redelijkerwijze nodig is om een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst te kunnen bewerkstelligen. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Cliënt dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Iedereen kan Helen.
4. Cliënt dient de door Iedereen kan Helen gehanteerde huisregels te allen tijde in acht te nemen. De huisregels zijn in ieder geval aanwezig op locatie van Iedereen kan Helen.

Artikel 11 Behandelingen

1. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst biedt Iedereen kan Helen diverse Diensten aan en meerdere behandelvormen kunnen bevatten. Iedereen kan Helen kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Iedereen kan Helen de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door Iedereen kan Helen verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend medisch advies. Bij medische problemen of medische aandoeningen, dient Cliënt altijd een daartoe opgeleide medisch specialist of diens behandelend arts te raadplegen.
3. De Diensten vinden plaats op de locatie van Iedereen kan Helen.
4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de adviezen en/of Behandelingen van Iedereen kan Helen kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Cliënt. Cliënt staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie, en het actief aan de slag gaan met de eventueel gegeven voorstellen en adviezen.
5. Cliënt zal Iedereen kan Helen schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Cliënt aandacht wenst.
6. Cliënt is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van het Behandelplan. Cliënt dient Iedereen kan Helen in staat te stellen het behandelplan uit te voeren en zorgt ervoor dat zij geen belemmering veroorzaakt ten aanzien van de veiligheid van Iedereen kan Helen in de breedste zin van het woord, alsmede de arbeidsomstandigheden.

7. Wanneer de Dienst plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Iedereen kan Helen ervoor dat het voor Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende Dienst zal plaatsvinden.
8. Iedereen kan Helen houdt bij het plannen van Dienst en hiermee gemaakte afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van Cliënt, tenzij dit redelijkerwijs niet van Iedereen kan Helen gevergd kan worden.
9. Indien Cliënt of Iedereen kan Helen een gemaakte afspraak met betrekking tot een Dienst niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij sprake is van een gegronde reden.
10. Cliënt wordt geïnformeerd indien er sprake is van een wijziging in de gemaakte afspraken met betrekking tot een Dienst (bijvoorbeeld van datum, tijd, locatie).
11. Cliënt dient rekening te houden met de mogelijkheid dat er (kleine) blauwe plekken en/of kleine bloedingen kunnen ontstaan ten gevolge van de acupunctuur.
12. Indien en voor zover sprake is van (energetische) afstandsbehandelingen, vinden deze niet plaats op de locatie van Iedereen kan Helen en/of waarbij zowel Cliënt als Iedereen kan Helen op dezelfde locatie zijn.

Artikel 12 Coaching en training

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan Iedereen kan Helen Coaching of een training verzorgen voor Cliënt. Indien hierna over Coaching gesproken wordt, wordt hier tevens een training onder verstaan.
2. De Coaching vindt plaats op locatie van Cliënt of op een nader te bepalen locatie van Iedereen kan Helen. Indien de Coaching plaatsvindt op locatie van Cliënt, is Cliënt verplicht de in het kader van de Coaching vereiste faciliteiten tijdig ter beschikking te stellen. Indien de Coaching niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat Cliënt niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Cliënt. Iedereen kan Helen is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van de Coaching.
3. De inhoud van de door Iedereen kan Helen aangeboden Coaching en de gedurende de Coaching verleende adviezen zijn niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Iedereen kan Helen de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De Coaching wordt voor zover mogelijk afgestemd op de wensen van Cliënt alsmede de behoeften van Cliënt. Met de Coaching wordt Cliënt in de mogelijkheid gesteld om handreikingen naar eigen inzicht en geweten in te zetten, Iedereen kan Helen is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor het niet behalen van eventuele (te verwachten) resultaten.
4. Cliënt zal Iedereen kan Helen schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de Coaching alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Cliënt aandacht wenst.
5. Iedereen kan Helen is gerechtigd de Coaching te annuleren of te verplaatsen naar een andere datum indien er te weinig aanmeldingen zijn. Het staat uitsluitend ter oordeel van Iedereen kan Helen om de Coaching te verplaatsen. Indien Cliënt op de nieuwe gestelde datum niet beschikbaar is, heeft Cliënt naar rato recht op restitutie van reeds betaalde gelden of kan zij op een andere datum deelnemen aan Coaching. Partijen zullen hierover in overleg treden. Indien er teveel aanmeldingen zijn, is Iedereen kan Helen gerechtigd de Coaching in meerdere sessies te laten plaatsvinden. Indien van toepassing zal voorgenoemde situatie tijdig met Cliënt worden overlegd.
6. Cliënt kan de Coaching tot uiterlijk 14 dagen voor de begindatum kosteloos annuleren. Indien de Cliënt de Coaching binnen deze termijn annuleert worden de gemaakte kosten in rekening gebracht.

Artikel 13 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Cliënt of naar professioneel inzicht van Iedereen kan Helen nadere zorg nodig is om tot het gewenste resultaat ten behoeve van Cliënt te komen, is Cliënt verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief, behoudens het geval dat de zorgverzekering van Cliënt de kosten vergoed. Iedereen kan Helen is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan slechts aanvangen met eventuele wijzigingen indien dit is goedgekeurd door de betreffende instantie.

Artikel 14 Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel inclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. Iedereen kan Helen voert haar dienstverlening uit conform het door Iedereen kan Helenvastgestelde tarief. De kosten van de Diensten betreffen een vaste vergoeding per Behandeling en worden in rekening gebracht bij Cliënt. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed worden door de zorgverzekering, is Cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan voorkomen dat Cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen.

3. Indien de vergoeding van de Dienst niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering of verwijzing, wordt er geen zorg geleverd behalve de medische en kennelijk noodzakelijke zorg, behoudens het geval dat Cliënt rechtstreeks, en zonder tussenkomst van een zorgverzekering diensten afneemt bij Iedereen kan Helen. Bij gerechtvaardigde twijfel over het al dan niet verkrijgen van de vergoeding, treden Iedereen kan Helen en Cliënt met elkaar in overleg om tot een passende oplossing te komen.
4. De kosten van derden, die na goedkeuring van Cliënt door Iedereen kan Helen worden ingezet, worden op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Indien de kosten niet worden gedekt door de zorgverzekeraar, kunnen partijen overeenkomen dat Cliënt een voorschot dient te betalen, welke Cliënt dient te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Cliënt kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. Iedereen kan Helen is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven van de zorg.
8. Behoudens het geval de kosten worden gedekt door de zorgverzekering van Cliënt, dient Cliënt de door Iedereen kan Helen gefactureerde kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn voorafgaand aan de betreffende Behandeling te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Iedereen kan Helen, al dan niet via de app.

Artikel 15 Incassobeleid

1. Wanneer Cliënt niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 14 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, zal Cliënt eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Cliënt binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.
2. Vanaf de datum dat Cliënt in verzuim is, zal Iedereen kan Helen zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien Iedereen kan Helen meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Cliënt.

Artikel 16 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Iedereen kan Helen gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Cliënt en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken. Indien daartoe gevraagd, zal Iedereen kan Helen de betrokkene hierover informeren.
2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Iedereen kan Helen verwerkt worden. Cliënt staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Cliënt Iedereen kan Helen tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Iedereen kan Helen op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal Iedereen kan Helen zich inzetten om te waarborgen dat de beveiliging hiervan voldoet aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. Iedereen kan Helen is verplicht gegevens van de Cliënt bij te houden in het elektronisch patiëntendossier zoals nader bepaald in artikel 8 van deze algemene voorwaarden en zal daarin de voortgang van het zorgplan opnemen. Dit dossier kan ingezien worden door de personen en/of instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van het zorgplan en door de betrokkene zelf (hieronder wordt tevens verstaan de ouder(s) en/of de wettelijke verzorger(s) van de Cliënt. Het verwerken van persoonsgegevens in het patiëntendossier is aan strikte regels gebonden.

Artikel 17 Opschorting en ontbinding

1. Iedereen kan Helen is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten indien sprake is van een intrekking, beëindiging of wijziging van het Indicatiebesluit en hierdoor van Iedereen kan Helen niet langer geveerd kan worden de Zorg aan Cliënt te verlenen, behoudens de opschorting kennelijk leidt of zal leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. De opschorting zal terstond aan Cliënt schriftelijk worden bevestigd. Iedereen kan Helen zal tevens meewerken aan het vinden van een passende oplossing voor zover dit redelijkerwijze in het kader van een goed zorgverlener van haar geveerd kan worden.

2. Iedereen kan Helen is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

Artikel 18 Overmacht

1. Iedereen kan Helen is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Iedereen kan Helen wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Iedereen kan Helen, (ii) gebrekkigheid van programmatuur of andere zaken, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (v) ziekte van (werknemers van) Iedereen kan Helen (vi) overige situaties die naar het oordeel van Iedereen kan Helen buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht heeft Cliënt het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Cliënt worden betaald. Iedereen kan Helen is niet verplicht om Cliënt te vergoeden voor eventuele schade die door Cliënt wordt geleden ten gevolge van de overmachtssituatie.

Artikel 19 Beperking van aansprakelijkheid Behandelingsovereenkomst

1. Cliënt is vanaf de leeftijd van 16 jaar zelf aansprakelijk voor de uit de Behandelingsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, onverminderd de verplichting van diens ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding.

2. Indien en voor zover een derde, zoals een bewindvoerder of andere wettelijke vertegenwoordiger van Cliënt de Behandelingsovereenkomst medeondertekend, is deze derde mede verantwoordelijk voor het nakomen van de uit de (Behandelingsovereenkomst) voortvloeiende verplichtingen.

3. De aansprakelijkheid van Iedereen kan Helen in het kader van de Overeenkomst in de zin van artikel 7:446 e.v. B.W. is niet beperkt, overeenkomstig art. 7:463 BW. Iedereen kan Helen is aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van haar handelen of nalaten op grond van de Overeenkomst. Indien en voor zover ter uitvoering van een Overeenkomst verrichtingen plaatsvinden in een ziekenhuis dat geen partij is bij de Overeenkomst, is het ziekenhuis voor een tekortkoming mede aansprakelijk, als ware het zelf bij de Overeenkomst partij.

Artikel 20 Beperking van aansprakelijkheid Overeenkomst

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Iedereen kan Helen alleen geacht te bestaan indien Iedereen kan Helen dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.

2. Indien het verrichten van coaching diensten door Iedereen kan Helen leidt tot aansprakelijkheid van Iedereen kan Helen, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Iedereen kan Helen. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

3. Iedereen kan Helen sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Iedereen kan Helen is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

4. Opdrachtgever vrijwaart Iedereen kan Helen voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Iedereen kan Helen geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Iedereen kan Helen.

5. Door Iedereen kan Helen opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie zijn nimmer grond voor aansprakelijkheid van Iedereen kan Helen.

6. De inhoud van het opgeleverde advies van Iedereen kan Helen is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Iedereen kan Helen opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Iedereen kan Helen. Iedereen kan Helen is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

7. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Iedereen kan Helen nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het

verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Iedereen kan Helen haar eigen advies.

8. Iedereen kan Helen staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Iedereen kan Helen verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

9. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Iedereen kan Helen vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Iedereen kan Helen binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Iedereen kan Helen.

Artikel 21 Geheimhouding

1. Iedereen kan Helen is verplicht strikte geheimhouding te bewaren en dient ervoor te zorgen dat aan anderen dan de Cliënt (en/of diens ouder(s) of wettelijke verzorger(s)) geen inlichtingen over de Cliënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden wordt verstrekt, tenzij de Cliënt uitdrukkelijk daarvoor toestemming heeft verleend. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. De verstrekking van betreffende informatie kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, bedoeld in de voorgaande volzinnen, indien het bij of krachtens de wet bepaalde daartoe verplicht.

2. Onder anderen dan de Cliënt wordt niet verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en degene die optreedt als vervanger van de hulpverlener, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hun in dat kader te verrichten werkzaamheden. Slechts op grond van art. 7:458 BW en conform het gestelde in dit artikel kan afgeweken worden van de geheimhouding.

Artikel 22 Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Cliënt geeft Iedereen kan Helen, al dan niet op verzoek van Iedereen kan Helen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die Iedereen kan Helen redelijkerwijs behoeft om de Zorg conform het Zorgplan te kunnen verlenen, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke situatie van Cliënt die kunnen leiden tot een verandering in het ten behoeve van Cliënt opgestelde Zorgplan en zal deze gegevens zo spoedig mogelijk kenbaar maken.

2. Cliënt vrijwaart Iedereen kan Helen van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, tenzij de gevolgen redelijkerwijze niet voor rekening van Cliënt dienen te komen.

3. Indien Cliënt elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Iedereen kan Helen verstrekt, dienen deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 23 Klachten

1. In het kader van de verplichtingen uit de Wkkgz heeft Iedereen kan Helen de nodige maatregelen genomen om een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure te realiseren in het kader van de Behandelingsovereenkomst.

2. Indien Cliënt niet tevreden is over de Diensten van Iedereen kan Helen of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, dient Cliënt deze klachten zo spoedig mogelijk schriftelijk, althans per e-mail te melden bij Iedereen kan Helen. Iedereen kan Helen zal de klacht in behandeling nemen en indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen treffen.

3. Voorts zal Iedereen kan Helen de nodige interne maatregelen treffen en in overleg met Cliënt proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

4. Indien Iedereen kan Helen en Cliënt om wat voor reden dan ook niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen, wordt aangesloten bij de klachtenprocedure van de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg, indien de klacht ziet op de Behandelingsovereenkomst. Klachtenportaal Zorg zal de klacht vervolgens afhandelen conform hetgeen bepaald in de Wkkgz.

5. Iedereen kan Helen zal Cliënt op diens verzoek van advies voorzien met betrekking tot de indiening van een klacht bij het Klachtenportaal Zorg en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Artikel 24 Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Iedereen kan Helen en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.

2. Iedereen kan Helen heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Cliënt hiervan op de hoogte stellen.

3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Iedereen kan Helen en Cliënt, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

4. Cliënt kan in het kader van hetgeen omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wkkgz indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de Cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van Iedereen kan Helen bij Iedereen kan Helen zelf indient.

Eindhoven, 24 februari 2020